

**PLIEGO REGULADOR DE LA  
CONTRATACIÓN**

**EXPEDIENTE 0005-CP01-2024-000098**

**Órgano de Contratación: *Dirección General  
de Telecomunicaciones y Digitalización  
(DGTD)***

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

**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE  
SOPORTE, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN  
DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL  
SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO - NAFAR  
LANSARE (SNE-NL) DURANTE 2025**



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:20

# ÍNDICE

|                                                                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| PARTE I - CONDICIONES PARTICULARES .....                                                                                                        | 4  |
| A. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS .....                                                                                                                  | 4  |
| 1.- OBJETO DEL CONTRATO .....                                                                                                                   | 4  |
| 2.- TRAMITACIÓN Y PROCEDIMIENTO .....                                                                                                           | 5  |
| 3.- RÉGIMEN JURÍDICO Y MESA DE CONTRATACIÓN .....                                                                                               | 5  |
| 4.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR .....                                                                                                              | 6  |
| 5.- IMPORTE DEL CONTRATO .....                                                                                                                  | 6  |
| 6.- FORMA DE PAGO Y DATOS PARA LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA .....                                                                                 | 6  |
| 7.- PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO .....                                                                                                       | 7  |
| 8.- RECEPCIÓN Y PLAZO DE GARANTÍA DEL CONTRATO .....                                                                                            | 7  |
| 9.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA .....                                                                                                      | 7  |
| 10.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL .....                                                                                                      | 8  |
| 11.- DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ADICIONAL .....                                                                                                | 9  |
| 12.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES .....                                                                                                    | 9  |
| 13.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN .....                                                                                                            | 14 |
| 14.- CRITERIOS PARA LA RESOLUCIÓN DE EMPATES EN LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS .....                                                              | 22 |
| 15.- APERTURA DE LAS OFERTAS Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN .....                                                                                  | 22 |
| 16.- DOCUMENTACIÓN PARA LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO .....                                                                         | 24 |
| 17.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO .....                                                                                            | 26 |
| B. CLÁUSULAS GENÉRICAS .....                                                                                                                    | 27 |
| 18.- GASTOS A CARGO DEL ADJUDICATARIO .....                                                                                                     | 27 |
| 19.- SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO A TERCEROS .....                                                                                     | 27 |
| 20.- PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO .....                                                                                                    | 28 |
| 21.- REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES ..... | 29 |
| 22.- AUTORIZACIONES .....                                                                                                                       | 29 |
| 23.- SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO .....                                                                                | 30 |
| 24.- RÉGIMEN DEL CONTRATO .....                                                                                                                 | 30 |
| 25.- PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS .....                                                                                                    | 30 |
| 26.- CONFIDENCIALIDAD .....                                                                                                                     | 35 |
| 27.- PROPIEDAD INTELECTUAL .....                                                                                                                | 37 |
| 28.- EFECTOS DE LA TERMINACIÓN .....                                                                                                            | 38 |
| 29.- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO .....                                                                                                        | 39 |
| 30.- EQUIPO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN .....                                                                                                     | 39 |
| 31.- RECLAMACIONES, RECURSOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE .....                                                                                    | 41 |
| 32.- RESPONSABILIDAD .....                                                                                                                      | 42 |
| 33.- CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO .....                                                                                                           | 42 |
| 34.- INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE SUBROGACIÓN .....                                                                                     | 42 |
| PARTE II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....                                                                                                         | 44 |
| 34.- INTRODUCCIÓN .....                                                                                                                         | 44 |
| 35.- SERVICIOS A OBTENER .....                                                                                                                  | 44 |
| 35.1.- SOPORTE TÉCNICO .....                                                                                                                    | 45 |
| 35.2.- MANTENIMIENTO EVOLUTIVO .....                                                                                                            | 47 |
| 35.3.- PROYECTOS DE CREACIÓN Y EVOLUCIÓN .....                                                                                                  | 49 |
| 36.- REQUERIMIENTOS .....                                                                                                                       | 49 |
| 36.1.- TAREAS A REALIZAR .....                                                                                                                  | 49 |
| 36.2.- ÁREAS DE CONOCIMIENTO .....                                                                                                              | 50 |
| 36.3.- SEGUIMIENTO Y CONTROL .....                                                                                                              | 52 |
| 37.- OTROS REQUISITOS GENERALES .....                                                                                                           | 52 |
| 37.1.- HERRAMIENTAS .....                                                                                                                       | 52 |



CSV: C301E72B147FAB02

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:20

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| 37.2.- ESCENARIO TECNOLÓGICO .....                       | 53        |
| 37.3.- PLATAFORMA DE DESARROLLO DE SOFTWARE .....        | 53        |
| 37.4.- HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....          | 54        |
| 37.5.- FASES DEL SERVICIO .....                          | 54        |
| 37.6.- ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE VALORACIÓN TÉCNICA ..... | 55        |
| 37.7.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.....            | 58        |
| <b>ANEXO I.....</b>                                      | <b>60</b> |
| <b>ANEXO II .....</b>                                    | <b>61</b> |
| <b>ANEXO III.....</b>                                    | <b>63</b> |
| <b>ANEXO IV.....</b>                                     | <b>64</b> |
| <b>ANEXO V.....</b>                                      | <b>67</b> |
| <b>ANEXO VI.....</b>                                     | <b>68</b> |
| 1. IRIS SNE-NL .....                                     | 68        |
| 2. Difusión de cursos .....                              | 69        |
| 3. Gestión de Inscripciones.....                         | 70        |
| 4. Registro de docentes.....                             | 70        |
| 5. Registro de acreditaciones SNE .....                  | 71        |
| 6. Currículum RIIOPN .....                               | 71        |
| 7. Certificados de profesionalidad .....                 | 71        |
| 8. Orientasare.....                                      | 72        |
| 9. Sellado de demanda de empleo.....                     | 73        |
| 10. Consulta renta básica.....                           | 73        |
| 11. Datos comunes de empleo.....                         | 74        |
| 12. Servicio web ComunicaciónSISPE .....                 | 74        |
| 13. Servicio web EmpleoAuditoría .....                   | 75        |
| 14. Servicios web EmpleoEntities y EmpleoGlobal .....    | 75        |
| 15. Servicio web EmpleoMovil .....                       | 75        |
| 16. Servicio web Empleo Notificaciones.....              | 75        |
| 17. App. Móvil Empleo .....                              | 76        |
| 18. Otros productos en estudio .....                     | 76        |
| <b>ANEXO VII .....</b>                                   | <b>78</b> |



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:20

# PARTE I - CONDICIONES PARTICULARES

## A. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS

### 1.- OBJETO DEL CONTRATO

Como apoyo a la gestión y ejercicio de sus competencias, en el Servicio Navarro de Empleo – Nafar Lansare (en adelante SNE-NL), se han ido desarrollando e implantando una serie de sistemas de información, basados en diversas tecnologías y con diferentes grados de madurez e integración entre ellos. Dichos sistemas de información son utilizados, por personas usuarias de diferentes perfiles, que pertenecen al propio SNE-NL, además de la ciudadanía y otras entidades externas.

El servicio objeto de contratación consistirá en el soporte, mantenimiento y evolución de dichos sistemas de información durante el año 2025 (prorrogable 5 años máximo).

Fundamentalmente, los productos que será necesario mantener, soportar y evolucionar son los siguientes:

- IRIS SNE-NL
- Difusión de cursos
- Gestión de inscripciones
- Registro de docentes
- Registro de acreditaciones SNE
- Currículum RIIOPN
- Certificados de profesionalidad
- Orientasare
- Sellado de demanda de empleo
- Consulta renta básica
- Datos comunes de empleo
- Servicios web
- Aplicación móvil SNE-NL

La descripción técnica se encuentra en la PARTE II - PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

Esta contratación se encuentra englobada en el código CPV (Common Procurement Vocabulary) 72500000 (Servicios Informáticos).

Tipo de contrato: Servicios



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:20

## 2.- TRAMITACIÓN Y PROCEDIMIENTO

- a) Tramitación: Anticipada. La adjudicación queda sometida a la condición de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del contrato en el ejercicio correspondiente.
- b) Tipo de Procedimiento: Abierto superior al umbral europeo.
- c) Criterios de adjudicación (Mejor relación calidad – precio): Precio (coste-eficacia) y criterios cualitativos.

## 3.- RÉGIMEN JURÍDICO Y MESA DE CONTRATACIÓN

El presente contrato tiene carácter administrativo y las partes contratantes quedan sometidas a lo establecido en el Pliego regulador de la contratación y sus documentos anexos, a la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, y a cualesquiera otras disposiciones que regulen la contratación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. El desconocimiento del presente pliego, del contrato, de sus documentos anexos o de las instrucciones o normas de toda índole aprobadas por la Administración que puedan ser de aplicación en la ejecución de lo pactado, no eximirá al contratista de la obligación de su cumplimiento.

La Mesa de Contratación estará compuesta por los siguientes miembros:

- Presidenta: Mónica López Rodríguez, Directora del Servicio de Sistemas de Información Departamentales. Suplente: Itziar Berrospe García, Directora del Servicio de Avance Digital
- Vocal: Asier Fernández de Arroyabe, Jefe de la Sección de Sistemas de Información para las áreas de Industria, Memoria y Convivencia y Cultura, Deporte y Turismo. Suplente: Francisco Javier Hualde Ibañez, Jefe de la Sección de Sistemas de Información para las Áreas de Cohesión Territorial, Vivienda, Universidad e Innovación.
- Vocal: Rubén Ortiz García-Herreros, Jefe de la Sección de Sistemas de Información para las áreas de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo. Suplente: Yolanda Blanco Rodríguez, Jefa de la Sección de Presidencia, Interior y Justicia.
- Interventor/a: Ana Barberena Jiménez, Interventor/a Delegado/a en el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital). Suplente: Interventor/a Delegado/a.
- Secretaria: Nuria Esparza Pardo, Jefe de la Sección de Régimen Jurídico de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización. Suplente: Argi Zanduetta Criado, Técnica de Administración Pública, Rama Jurídica, de la Sección de Régimen Jurídico de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:20

#### 4.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Podrán contratar las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incurso en alguna de las prohibiciones o incompatibilidades para contratar, no se hallen en situación de conflicto de intereses y acrediten una solvencia económica, financiera, técnica o profesional suficiente para ejecutar la prestación contractual demandada.

Quien licite deberá contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituye el objeto del contrato.

Podrá contratarse con Uniones Temporales de Empresas o con personas que participen conjuntamente, de acuerdo con lo señalado en el artículo 13 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos. En cualquier caso, los contratistas responderán solidariamente de las obligaciones contraídas.

Cada persona no podrá presentar más de una proposición, no se autoriza la presentación de variantes o alternativas. Tampoco podrá suscribir ninguna propuesta en participación conjunta si ha presentado una proposición individual. La infracción de estas normas dará lugar a la inadmisión de todas las propuestas suscritas por ella para un mismo contrato.

La presentación simultánea de ofertas por parte de empresas vinculadas supondrá, igualmente, la inadmisión de dichas ofertas.

#### 5.- IMPORTE DEL CONTRATO

El precio máximo de licitación asciende a la cantidad de 433.057,85 € IVA excluido. Dicho precio tiene carácter de máximo, de forma tal que las ofertas de los licitadores no podrán superarlo.

El valor estimado del contrato es 2.165.289,26 €, IVA excluido, en el que se incluyen todas sus eventuales prórrogas.

El presupuesto total del contrato, IVA incluido, asciende a 524.000,00 €.

#### 6.- FORMA DE PAGO Y DATOS PARA LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

El pago por el Gobierno de Navarra de los trabajos objeto de este pliego se realizará en función de su correcta ejecución, previa presentación de las correspondientes facturas y constando la conformidad con las mismas de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización (DGTD).



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:20

Está previsto un pago por fases, que se realizará trimestralmente según trabajos realizados en el periodo.

No existirá revisión de precios ni abono de anticipos a cuenta.

Los datos concretos para la expedición de las facturas se indicarán en el documento del contrato.

## **7.- PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

La duración del contrato se extenderá desde el 1 de enero de 2025, o en su defecto desde su formalización, hasta el 31 de diciembre de 2025. Y podrá prorrogarse por años enteros, o por otros periodos, por mutuo acuerdo de las partes, sin que la duración total del mismo, incluidas las prórrogas, pueda exceder de 5 años.

## **8.- RECEPCIÓN Y PLAZO DE GARANTÍA DEL CONTRATO**

El plazo de garantía del contrato será de 2 años a partir de la recepción del contrato. El acto formal de recepción o conformidad con la ejecución del contrato lo constituirá el informe de la unidad gestora que proponga el pago final del mismo (y la firma del albarán de entrega, si hubiera suministros), y que, si no contiene objeciones, supondrá la constatación de que el contratista ha cumplido el objeto del contrato a satisfacción de la Administración contratante.

## **9.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA**

La persona que vaya a resultar propuesta adjudicataria deberá acreditar la solvencia económica y financiera para la ejecución del contrato.

Para su acreditación deberá presentarse por la persona que vaya a resultar propuesta adjudicataria cuando así le sea requerido, una declaración sobre el volumen global de negocios de la empresa, referida a los tres últimos ejercicios cerrados disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades de quien vaya a licitar, debiendo alcanzar un importe de al menos 649.500 euros en cada uno de los tres años.

En el caso de ofertas presentadas por uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto o por licitadores que participen conjuntamente, se acumulará el volumen global de negocios de cada una de las empresas, debiendo alcanzar en su conjunto el importe señalado.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:20

## 10.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

La persona que vaya a resultar propuesta adjudicataria deberá acreditar que dispone de solvencia técnica o profesional suficiente para este contrato, de acuerdo con lo establecido en este punto.

En el caso de que la solvencia se acredite mediante subcontratación, la persona que vaya a resultar propuesta adjudicataria deberá aportar cuando así le sea requerido, un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con las subcontratistas para la ejecución del contrato, sumándose en este caso la solvencia de todas ellas. Asimismo, deberá acreditar, en la forma y condiciones establecidas en los artículos 16 y 17 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, que las personas subcontratistas disponen de los medios necesarios para la ejecución del contrato.

En el caso de ofertas presentadas por uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto o por licitadores que participen conjuntamente, se acumulará lo acreditado por todas las empresas concurrentes, debiendo alcanzar en su conjunto los requerimientos exigidos.

La solvencia técnica se acreditará mediante lo siguiente:

- **REALIZACIÓN DE TRABAJOS SIMILARES:**

La persona que vaya a resultar propuesta adjudicataria deberá acreditar haber realizado trabajos de naturaleza similar a los que son objeto del presente pliego en los últimos tres años (se aceptarán por tales tanto los años 2021, 2022, 2023 como 2022, 2023 y 2024), con uno o varios clientes en los que se indique además, el importe, la fecha y el destinatario, por un importe de al menos 500.000,00 € euros (IVA excluido) en cada uno de los tres años, teniéndose, además, en cuenta que los trabajos objeto de justificación deben ser trabajos ya realizados, no teniéndose en cuenta aquellos que, en el momento de la justificación, aún se hallen en ejecución.

Aquellas justificaciones cuya descripción no se ajuste a la naturaleza de los trabajos solicitados no serán tenidas en cuenta.

La acreditación de la realización de los trabajos deberá presentarse cuando sea requerido para ello cumplimentando el **ANEXO III - RELACIÓN DE TRABAJOS SIMILARES REALIZADOS**, y acompañándolo necesariamente de justificantes de la realización de los trabajos incluidos en la relación, bien con certificados o informes emitidos por los clientes, o bien con las correspondientes facturas. En dichos justificantes deberán figurar los datos incluidos en la relación.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:20



## 11.- DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ADICIONAL

Las propuestas y la totalidad de la documentación que componga las mismas (incluso la que describa técnicamente características del trabajo que se oferte) deberá presentarse en castellano, y tratándose de empresas extranjeras, traducida oficialmente al castellano.

No serán objeto de valoración y por tanto se tendrán como no aportados aquellos documentos que se presenten en otra lengua diferente a la expresamente indicada.

Los interesados en la licitación podrán obtener, a través del Portal de Contratación de Navarra, información adicional o aclaraciones sobre los Pliegos y demás documentación complementaria. Las solicitudes de información adicional o aclaraciones se podrán enviar antes de que queden seis días hábiles completos para presentar ofertas, pero no con posterioridad. La Administración publicará la contestación en el Portal de Contratación (de las solicitudes presentadas en plazo), antes de que queden tres días hábiles completos para presentar ofertas, pero no con posterioridad, siendo éste su plazo máximo de contestación.

La información adicional se solicitará en la dirección:

[servicio.departamentales.tramitacion@navarra.es](mailto:servicio.departamentales.tramitacion@navarra.es)

## 12.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES

### • LUGAR Y PLAZO

El plazo de presentación de ofertas es de 31 días naturales a partir de la fecha de envío del anuncio al Diario Oficial de la Unión Europea, y se concretará la fecha final en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra.

Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través de la Plataforma Electrónica de Licitación de Navarra, que estará disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra ([www.contrataciones.navarra.es](http://www.contrataciones.navarra.es)), de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes. Se recomienda suscribirse al anuncio de licitación para recibir de forma automática las aclaraciones o informaciones adicionales que puedan afectar a la presente licitación, así como la fecha de apertura del último sobre.

Es necesario que la hora del equipo desde el que se vaya a realizar la presentación coincida con un margen máximo de desfase de 5 minutos con la hora del servidor de Gobierno de Navarra.

Los servidores de Gobierno de Navarra utilizan como referencia el Tiempo Universal Coordinado (UTC), que es la escala de tiempo universal mantenida por los laboratorios internacionales de referencia con una precisión: +/- 1seg. Esta es, por tanto, la hora oficial de los servicios electrónicos.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:20

- Fuente horaria primaria: hora.roa.es (Real Instituto y Observatorio de la Armada: dos servidores en San Fernando-Cádiz y un tercero situado en Madrid)
- Fuentes horarias secundarias:
  - canon.inria.fr, INRIA, Paris
  - i2t15.i2t.ehu.es, UPV-EHU

En el momento que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará una huella -resumen criptográfico de su contenido-, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que una empresa licitadora tenga problemas en la presentación de su oferta en la plataforma, si la huella es remitida al órgano de contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el Portal de Contratación de Navarra, dentro del plazo de presentación de ofertas, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa y para considerar completada la presentación.

Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

Si al proceder a la apertura de los sobres se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, la presentación se validará si la huella coincide y la fecha de recepción está dentro de las 24 horas extendidas, teniéndose la oferta por válida y procediéndose a su apertura.

Si por el contrario la huella no coincide, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido.

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma, la oferta presentada será admitida. El desconocimiento del licitador o problemas técnicos ajenos a la Plataforma no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

#### • **FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES**

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra se puede acceder al espacio de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra donde la empresa licitadora puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital.

Las ofertas son cifradas en el escritorio de licitador utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, depositadas en el repositorio seguro.

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento,



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Bonetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:20

la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable a la firma electrónica y demás disposiciones de contratación pública electrónica.

El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 50 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman, tendrá un tamaño máximo de 100 MB. La plataforma no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por la plataforma para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (ZIP).

En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la entidad o empresa licitadora.

Con independencia de la persona que realice el envío de la oferta, la oferta electrónica deberá estar firmada por la persona con poder bastante para contratar en nombre y representación de la empresa o entidad. Se ofrecen, por tanto, dos posibilidades:

- bien se firma toda la oferta, de forma electrónica, con el certificado de la/s persona/s apoderada/s de la empresa o entidad, hecho que daría validez a la información introducida en los formularios de la aplicación, aunque estos no vayan firmados.
- bien se firma la oferta con un certificado de una persona legal válida (certificado válido de una persona física o jurídica representante) que no sea apoderada de la empresa, y entonces se deben adjuntar los documentos electrónicos de la oferta firmados por el/los apoderado/s de la empresa.

Las propuestas de los licitadores se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en la Plataforma de Licitación Electrónica y contendrá tres sobres, identificados como:

- Sobre A - "Documentación administrativa"
- Sobre B – "Criterios cualitativos, (no valorables con fórmulas)"
- Sobre C – "Criterios cuantitativos, (valorables con fórmulas)"

|                                                               |
|---------------------------------------------------------------|
| CONTENIDO DEL <b>"SOBRE A - DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA"</b> |
|---------------------------------------------------------------|

Los licitadores deberán aportar en el "Sobre A- Documentación administrativa" la siguiente documentación:



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:20

1. Hoja resumen de datos del licitador a efectos de notificación, en la que conste la identificación de la persona individual, empresario o licitadores en participación y una dirección de correo electrónico en la que efectuar las notificaciones relacionadas con cualquier fase del procedimiento, y a efectos de la reclamación en materia de contratación pública, y persona de contacto, conforme al modelo que figura como anexo a este pliego (**ANEXO I**).
2. Las Uniones Temporales de Empresas o personas que participen conjuntamente deberán aportar un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, se indique el porcentaje de participación de cada una de las empresas o personas licitadoras y se designe una representación o apoderamiento único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de facultades mancomunadas para cobros y pagos. El documento deberá estar firmado por cada una de los licitadores o sus representantes.
3. En el supuesto de empresas extranjeras, declaración de que el licitador se somete a la jurisdicción de los tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderle.

Las circunstancias a que se refieren los apartados anteriores, deberán concurrir en la fecha final de presentación de ofertas y subsistir en el momento de perfección del contrato.

**La inclusión en el Sobre A de cualquier referencia al importe total de la oferta económica o de cualquier dato que permita deducir el precio final de la oferta o precios particulares, dará lugar a la no admisión de la empresa a esta licitación.**

|                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONTENIDO DEL “SOBRE B – CRITERIOS CUALITATIVOS (NO VALORABLES CON FÓRMULAS)”</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------|

Los licitadores deberán aportar en el “Sobre B – Criterios cualitativos (no valorables con fórmulas)”:



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:20

1. Declaración responsable conforme al formulario del “documento europeo único de contratación” (DEUC), establecido por el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016, cumplimentado y firmado por persona debidamente apoderada, según las instrucciones que se recogen en el **ANEXO II - INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL ANEXO DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) POR LOS LICITADORES**. En dicha declaración deberá figurar una dirección electrónica para la realización de notificaciones a través de medios electrónicos. El firmante de la declaración será, así mismo, quien firme el contrato administrativo en caso de resultar adjudicatario. De ser otra persona quien vaya a firmar el contrato, deberá declararse quien lo firmará.

En el caso de que la solvencia fuera a acreditarse mediante la subcontratación, deberá presentarse también una declaración responsable conforme al formulario del “documento europeo único de contratación” (DEUC), cumplimentado y firmado por la persona debidamente apoderada por los subcontratistas.

2. Una memoria técnica descriptiva que contemple todos los aspectos detallados en las Prescripciones Técnicas de esta contratación y que sirva para aplicar los criterios cualitativos de adjudicación establecidos en la cláusula **13.a)**, “**CRITERIOS CUALITATIVOS**” del presente pliego (criterios técnicos y criterios sociales de adaptación de la propuesta a necesidades específicas de personas receptoras).

Todas las hojas que compongan la oferta deberán ir numeradas correlativamente y ser identificadas.

**La inclusión en el Sobre B de cualquier referencia al importe total de la oferta económica o de cualquier dato que permita deducir el precio final de la oferta o precios particulares, dará lugar a la no admisión de la empresa a esta licitación.**

|                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>CONTENIDO DEL “SOBRE C – CRITERIOS CUANTITATIVOS (VALORABLES CON FÓRMULAS)”</b></p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Los licitadores deberán presentar en el “Sobre C – Criterios cuantitativos (valorables con fórmulas)” lo siguiente:

- Oferta de número de horas por tarea y precio/hora para cada tarea, expresado en euros y sin incluir el Impuesto sobre el Valor Añadido, conforme al Modelo establecido en el **ANEXO IV – CRITERIOS CUANTITATIVOS** del presente Pliego, y que sirva para aplicar el criterio establecido en la cláusula 13.b.1) del Pliego.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

- Propuesta de certificaciones de la empresa, conforme al Modelo establecido en el **ANEXO IV – CRITERIOS CUANTITATIVOS** del presente Pliego, y que sirva para aplicar el criterio establecido en la cláusula 13.b.2) del Pliego.

- Propuesta de experiencia del equipo de trabajo, conforme al Modelo establecido en el **ANEXO IV – CRITERIOS CUANTITATIVOS** del presente Pliego, y que sirva para aplicar el criterio establecido en la cláusula 13.b.3) del Pliego.

- Propuesta de formación del equipo de trabajo, conforme al Modelo establecido en el **ANEXO IV – CRITERIOS CUANTITATIVOS** del presente Pliego, y que sirva para aplicar el criterio establecido en la cláusula 13.b.4) del Pliego.

- Propuesta de criterios sociales – contratación indefinida, conforme al Modelo establecido en el **ANEXO IV – CRITERIOS CUANTITATIVOS** del presente Pliego, y que sirva para aplicar el criterio establecido en la cláusula 13.b.5).

### **13.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

Los criterios que servirán de base para la adjudicación del contrato están especificados en los siguientes puntos:

#### **a) CRITERIOS CUALITATIVOS (NO VALORABLES CON FÓRMULAS). HASTA 50 PUNTOS MÁXIMO (DE UN TOTAL DE 100)**

##### **CRITERIOS TÉCNICOS. HASTA 45 PUNTOS**

En el apartado “**37.6 ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE VALORACIÓN TÉCNICA**” del presente pliego se detalla más exhaustivamente qué se tendrá en cuenta para la valoración de estos criterios técnicos.

Se valorarán los siguientes aspectos:

#### **1. Comprensión global (hasta 5 puntos)**

Teniendo en cuenta: la exposición de la comprensión que haya logrado la empresa licitadora sobre la problemática y necesidades del Gobierno de Navarra; y el enfoque general que plantee.

#### **2. Coordinación y organización y metodología (hasta 6 puntos)**



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiazta dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

Se valorará cómo se plantea la organización y coordinación del trabajo global, así como la distribución y coordinación planteada para prestar los tres tipos de servicios (soporte, mantenimiento, creación y evolución) y la metodología propuesta.

### 3. Soporte Corporativo (hasta 8 puntos)

Se valorarán cada uno de los bloques de soporte corporativos especificados y con la siguiente puntuación máxima cada uno de ellos:

- Buenas prácticas de desarrollo. Se valorará de 0 a 2 puntos el compromiso de apoyo y soporte corporativo de la empresa adjudicataria en la implantación de buenas prácticas de desarrollo de software por el equipo del proyecto.
- Gestión del talento: formación, promoción, reconocimiento... Se valorarán de 0 a 2 puntos los aspectos concretos de política de recursos humanos de la empresa licitante aplicará al equipo de desarrollo del proyecto
- Apoyo de otros miembros de la empresa licitante en ámbitos técnico, de negocio y otros. Se valorará de 0 a 4 puntos.

### 4. Servicios a prestar (hasta 26 puntos)

Se valorará hasta 26 puntos la descripción de los procesos propuestos para proporcionar los servicios a obtener descritos en el apartado "SERVICIOS A OBTENER" de la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia..** Se valorarán propuestas concretas de cómo llevar a cabo los Servicios de Soporte Técnico, Mantenimiento, y Creación y Evolución.

- Soporte Técnico: se valorará hasta 8 puntos.
- Mantenimiento: se valorará hasta 8 puntos.
- Creación y Evolución: se valorará hasta 10 puntos.

La información necesaria para la valoración de este criterio deberá presentarse en el **SOBRE B – CRITERIOS CUALITATIVOS.**

## CRITERIOS SOCIALES. HASTA 5 PUNTOS

### 5. Criterios Sociales. Adaptación de la propuesta a necesidades específicas de personas receptoras (hasta 5 puntos)

Se valorará con hasta 5 puntos la adaptación del contenido de la propuesta técnica a las necesidades de los grupos de personas receptoras (en el caso de aquellas soluciones dirigidas a la ciudadanía), que el licitador deberá detallar en uno o varios de los siguientes aspectos:



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

- Hasta 2 puntos: Accesibilidad del servicio para personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.
- Hasta 3 puntos: Adaptación del contenido del proyecto a grupos determinados (personas migrantes, personas mayores, infancia, minorías étnicas, jóvenes, etc.).

Se otorgará la mayor puntuación en cada apartado a la propuesta que haga una mejor identificación de los grupos de personas destinatarias/usuarios de los desarrollos objeto del contrato, así como la definición de sus necesidades específicas y de las medidas a adoptar para satisfacerlas.

La información necesaria para la valoración de este criterio deberá presentarse en el **SOBRE B – CRITERIOS CUALITATIVOS**.

Cada uno de los criterios cualitativos (tanto los técnicos como los sociales cualitativos descritos anteriormente) se valorará y puntuará de acuerdo a la siguiente tabla, en función de la puntuación máxima de cada criterio:

| Valoración | Puntuación | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Excelente  | 75% a 100% | La comprensión de la necesidad se considera muy buena.<br>La estrategia planteada se considera especialmente adecuada.<br>La solución propuesta se considera muy buena.<br>El servicio ofrecido se considera muy bueno dado que cumple con las características establecidas en el pliego, se desarrollan además otros muchos aspectos relevantes de manera óptima, demostrando eficiencia y eficacia, y con excelentes recursos en dimensionamiento y capacitación.<br>La metodología se considera excelente.<br>La adaptación de la propuesta a necesidades específicas de personas receptoras se considera excelente |
| Avanzado   | 50% a 75%  | La comprensión de la necesidad se considera buena.<br>La estrategia planteada se considera buena.<br>La solución propuesta se considera buena.<br>El servicio ofrecido se considera bueno dado que cumple con las características establecidas en el pliego, se desarrollan además algunos aspectos relevantes de manera óptima, demostrando eficiencia y eficacia, y con buenos recursos en dimensionamiento y capacitación.<br>La metodología se considera avanzada.<br>La adaptación de la propuesta a necesidades específicas de personas receptoras se considera avanzada                                         |
| Suficiente | 25% a 50%  | La comprensión de la necesidad se considera adecuada.<br>La estrategia planteada se considera adecuada.<br>La solución propuesta se considera adecuada.<br>El servicio ofrecido se considera adecuado dado que cumple con las características establecidas en el pliego, se desarrollan además algunos aspectos relevantes, y con recursos suficientes en dimensionamiento y capacitación.                                                                                                                                                                                                                             |



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21



|              |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |          | La metodología se considera suficiente.<br>La adaptación de la propuesta a necesidades específicas de personas receptoras se considera suficiente                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Insuficiente | 0% a 25% | La comprensión de la necesidad se considera no adecuada.<br>La solución propuesta se considera no adecuada.<br>El servicio ofrecido se considera no adecuado en determinados aspectos del pliego, o en cuanto a dimensionamiento y/o capacitación de recursos.<br>La metodología se considera no adecuada.<br>La adaptación de la propuesta a necesidades específicas de personas receptoras no se considera adecuada |
| Inexistente  | 0        | No se incluye una descripción que permita valorar la comprensión de la necesidad o del servicio propuesto.<br>El servicio no se oferta, o carece de descripción que permita su valoración.<br>La metodología se considera inexistente.<br>La adaptación de la propuesta a necesidades específicas de personas receptoras no se indica.                                                                                |

**b) CRITERIOS CUANTITATIVOS (VALORABLES CON FÓRMULAS). HASTA 50 PUNTOS MÁXIMO (DE UN TOTAL DE 100)**

**1. Mejor relación precio/hora y número de horas (hasta 20 puntos)**

La valoración de este apartado se realizará por tareas concretas. Para cada tarea se tendrá en cuenta tanto el precio hora correspondiente como el número de horas ofrecidas para dicha tarea.

| Tareas       | Horas mínimas requeridas | Repercusión Sobre el Total |
|--------------|--------------------------|----------------------------|
| Coordinación | 605                      | 5 %                        |
| Análisis     | 1.815                    | 15 %                       |
| Desarrollo   | 7.865                    | 65 %                       |
| Soporte      | 1.815                    | 15 %                       |
| <b>Total</b> | <b>12.100</b>            | <b>100%</b>                |

Para cada tarea, la puntuación correspondiente se obtendrá según la siguiente fórmula:

$$\text{Valoración precio tarea} = \left( \frac{\text{PMOT} \times 10 \times \% \text{ RT}}{\text{POT}} \right) + \left( \frac{\text{NHOT} \times 10 \times \% \text{ RT}}{\text{NHMOT}} \right)$$



PMOT: Precio hora mínimo ofertado para esa tarea (de todas las ofertas)

% RT: % de repercusión de la tarea en la valoración del precio

POT: Precio hora de la oferta que se evalúa para esa tarea.

NHMOT: Número de horas máximo ofertado para esa tarea (de todas las ofertas)

NHOT: Número de horas de la oferta que se evalúa para esa tarea.

Se utilizarán como máximo dos decimales.

El sumatorio de (POT x NHOT) para todas las tareas será el precio total ofertado. Se presumirá que una oferta es anormalmente baja cuando el precio total ofertado sea inferior al 80% del precio máximo de licitación.

Cuando se presente una oferta anormalmente baja respecto al precio del contrato que haga presumir que no va ser cumplida regularmente, se procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo 98 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

El precio y horas global ofertadas tendrán vigencia durante toda la duración del contrato.

La información necesaria para la valoración de este criterio (precio/hora por tarea y número de horas por tarea) solo deberá presentarse en el **SOBRE C – CRITERIOS CUANTITATIVOS**.

La oferta se presentará indicando el número de horas anuales y el precio de la hora (IVA excluido) por tipo de tarea. Teniendo en cuenta todo lo anterior, la propuesta para este criterio se deberá entregar obligatoriamente según se describe en el **ANEXO IV CRITERIOS CUANTITATIVOS**.

## 2. Certificaciones de la empresa (5 puntos)

Se valorará en este apartado el disponer de certificaciones de la empresa licitadora que permitan comprobar el grado de cumplimiento de requisitos técnicos en materias específicas de conformidad con la siguiente relación:

- Certificación en Calidad ISO 9001 o equivalentes - 1 punto.
- Certificación en Modelo de Madurez de la Ingeniería del Software ISO 33000 o equivalentes - 1 punto.
- Certificación de la calidad del producto software ISO/IEC 25000 o equivalente – 1 punto.
- Certificación en Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) ISO 27001 o equivalentes - 1 punto.
- Certificación en Esquema Nacional de Seguridad - 1 punto.

La información necesaria para la valoración de este criterio (certificaciones de la empresa) sólo deberá presentarse en el **SOBRE C – CRITERIOS CUANTITATIVOS**. La propuesta para este



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

criterio se deberá entregar obligatoriamente según se describe en el **ANEXO IV CRITERIOS CUANTITATIVOS**.

Se deberán adjuntar los certificados o referencias correspondientes que permitan verificar la información indicada.

**3. Experiencia del equipo de trabajo (15 puntos)**

La valoración de la experiencia se realizará por perfiles, cada uno con su respectiva puntuación máxima, de acuerdo a las siguientes ponderaciones:

| Perfil            | Ponderación |
|-------------------|-------------|
| Líder de equipo   | 5 %         |
| Analista          | 15 %        |
| Desarrollador/a   | 65 %        |
| Técnico/a soporte | 15 %        |

Nótese que un recurso con perfil Analista podrá hacer tareas de Análisis, Desarrollo o Soporte. Pero un recurso con perfil Desarrollo no podrá hacer tareas de Análisis.

Se valorará la experiencia del equipo asignado a cada perfil, por encima de los siguientes mínimos por perfil. Se valorará la experiencia profesional en el ámbito de actividades objeto de este pliego y la experiencia en el perfil concreto para el que se propone.

| Perfil            | Experiencia profesional mínima* | Experiencia profesional máxima* | Experiencia mínima en el perfil** | Experiencia máxima en el perfil** |
|-------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Líder de equipo   | 7 años                          | 19 años                         | 4 años                            | 12 años                           |
| Analista          | 5 años                          | 15 años                         | 3 años                            | 10 años                           |
| Desarrollador/a   | 3 años                          | 12 años                         | 2 años                            | 7 años                            |
| Técnico/a soporte | 2 años                          | 10 años                         | 1 años                            | 5 años                            |

\*Experiencia profesional ofertada mínima y máxima: aplicado a la experiencia profesional total del recurso humano



\*\*Experiencia en el perfil: aplicado a la experiencia profesional de cada recurso humano en el perfil concreto para el que se le propone

La valoración se realizará con la misma ponderación por perfil ya indicada.

Si un licitador presenta varios recursos humanos con diferente tiempo de dedicación cada uno para un mismo perfil, se suman las puntuaciones de cada recurso, en proporción a la dedicación propuesta. La suma de los % de tiempo de dedicación de los recursos humanos propuestos para un mismo perfil deberá ser 100%. Nótese que también es posible que un mismo recurso humano sea propuesto para dos perfiles distintos (ej. Líder de equipo y Analista, ya que podrá tener parte de su dedicación a tareas de líder de equipo y otra parte a tareas de analista).

En aquellos casos donde la experiencia no llegue a la Experiencia mínima indicada, la valoración será de cero puntos. Si la experiencia iguala o supera la Experiencia máxima indicada para cada perfil, se obtiene el máximo de puntuación para ese perfil.

La fórmula de cálculo es la siguiente:

Valoración =  $(\Sigma A1 + \Sigma A2)$  para todos los miembros del equipo

$A1 = 10 * \text{ponderación perfil} * \text{porcentaje tiempo dedicación recurso en el perfil} * (\text{Experiencia profesional ofertada} - \text{Experiencia profesional mínima}) / (\text{Experiencia profesional máxima} - \text{Experiencia profesional mínima})$

$A2 = 10 * \text{ponderación perfil} * \text{porcentaje tiempo dedicación recurso en el perfil} * (\text{Experiencia en el perfil ofertada} - \text{Experiencia en el perfil mínima}) / (\text{Experiencia en el perfil máxima} - \text{Experiencia en el perfil mínima})$

\*Experiencia profesional ofertada: la experiencia profesional total del recurso humano en el ámbito de las actividades objeto de cada Lote al que se licita

\*\*Experiencia en el perfil: la experiencia profesional de cada recurso humano en el perfil concreto para el que se le propone.

Se utilizarán como máximo dos decimales.

Se contará la experiencia hasta la fecha límite de presentación de las ofertas.

La información necesaria para la valoración de este criterio (experiencia del equipo de trabajo) sólo deberá presentarse en el **SOBRE C – CRITERIOS CUANTITATIVOS**.

La oferta se presentará indicando, para cada recurso humano propuesto: perfil para el que se propone, porcentaje de dedicación en el perfil, experiencia profesional total, experiencia profesional en el perfil. Teniendo en cuenta todo lo anterior, la propuesta para este criterio se deberá entregar obligatoriamente según se describe en el **ANEXO IV CRITERIOS CUANTITATIVOS (valorables con fórmulas)**.

#### 4. Formación del equipo de trabajo (5 puntos)



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

Número de horas de formación relacionada con las áreas de conocimiento objeto del contrato (descritas en el apartado áreas de conocimiento).

- De 0 a 100: 1 punto
- De 101 a 200: 2 puntos
- De 201 a 300: 3 puntos
- De 301 a 400: 4 puntos
- Más de 400: 5 puntos

Para cada uno de los recursos humanos que se propongan para la realización del contrato se deberán indicar las diferentes formaciones recibidas indicando: el número de horas, entidad o persona que lo ha impartido y una breve descripción de la actividad formativa.

La fórmula será la media de todas las puntuaciones en formación de todos los miembros del equipo con una precisión de dos decimales. Es decir,

Valoración =  $\Sigma A1$  para todos los recursos humanos propuestos

A1 = porcentaje tiempo dedicación recurso humano en el global del contrato \* puntuación formación del recurso humano

La suma de los porcentajes de tiempo dedicación de los recursos humanos propuestos deberá ser 100%

La información necesaria para la valoración de este criterio (formación del equipo de trabajo) sólo deberá presentarse en el **SOBRE C – CRITERIOS CUANTITATIVOS**.

La oferta se presentará indicando, para cada uno de los recursos humanos propuestos: porcentaje de dedicación del recurso sobre el total del contrato, y formaciones recibidas. Teniendo en cuenta todo lo anterior, la propuesta para este criterio se deberá entregar obligatoriamente según se describe en el **ANEXO IV CRITERIOS CUANTITATIVOS (valorables con fórmulas)**.

## 5. Criterios sociales. Contratación indefinida (5 puntos)

Se valorará hasta 5 puntos el compromiso de designar a la ejecución del contrato objeto de licitación personal con contrato indefinido, de la siguiente manera:

- Porcentaje de contratación indefinida adscrita a la ejecución del contrato entre 1-20%: 1 punto
- Porcentaje de contratación indefinida adscrita a la ejecución del contrato entre 21-40%: 2 puntos
- Porcentaje de contratación indefinida adscrita a la ejecución del contrato entre 41-60%: 3 puntos



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiazta dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

- Porcentaje de contratación indefinida adscrita a la ejecución del contrato entre 61-80%: 4 puntos
- Porcentaje de contratación indefinida adscrita a la ejecución del contrato entre 81-100%: 5 puntos

La información necesaria para la valoración de este criterio (criterios sociales – contratación indefinida) sólo deberá presentarse en el **SOBRE C – CRITERIOS CUANTITATIVOS**. La propuesta para este criterio se deberá entregar obligatoriamente según se describe en el **ANEXO IV CRITERIOS CUANTITATIVOS**.

## **14.- CRITERIOS PARA LA RESOLUCIÓN DE EMPATES EN LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS**

Si se produce un empate entre dos o más ofertas, se aplicarán los siguientes criterios de desempate:

- a) La acreditación de la realización de buenas prácticas en materia de igualdad de género.
- b) El mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad igual o superior al 33%, siempre que la empresa o profesional tenga en plantilla un porcentaje superior al 2% de trabajadores con discapacidad, en el momento de la acreditación de su solvencia.
- c) La consideración de empresa de inserción, de acuerdo con la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción o la normativa vigente en dicho momento.
- d) El menor porcentaje de trabajadores eventuales, siempre que éste no sea superior al 10%.

En el caso en que en aplicación de los criterios anteriores persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.

Si para la aplicación de los criterios de desempate fuese necesario, se requerirá la documentación pertinente a las empresas afectadas, otorgándoles un plazo mínimo de cinco días naturales para su aportación.

Los criterios de desempate se apreciarán en el orden señalado en esta cláusula.

## **15.- APERTURA DE LAS OFERTAS Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN**

### **- APERTURA DEL SOBRE A**

Concluido el plazo de presentación de proposiciones, la Mesa de Contratación procederá, en acto privado, a la apertura de los sobres A de las proposiciones presentadas, y a la calificación



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

de la documentación contenida en los mismos y presentada por los licitadores de que cumplen las condiciones exigidas para contratar.

Cuando la Mesa de Contratación aprecie defectos subsanables en la documentación, dará a la persona afectada un plazo mínimo de 5 días naturales para que los corrija, advirtiéndole de que en caso contrario se procederá a su inadmisión.

#### **- APERTURA DEL SOBRE B**

En acto interno, la Mesa de Contratación procederá a la apertura del Sobre B de las empresas admitidas y a su valoración.

Cuando la Mesa de Contratación aprecie defectos subsanables en la documentación o considere que la oferta presentada adolece de oscuridad o de inconcreción, dará a la persona afectada un plazo mínimo de 5 días naturales para que corrija dichas defectos o presente las aclaraciones complementarias necesarias, advirtiéndole de que en caso contrario se procederá a su exclusión.

#### **- APERTURA DEL SOBRE C Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN**

Realizada la valoración del sobre B, se procederá a la apertura del sobre C en acto interno y la Mesa otorgará la puntuación correspondiente. Si la Mesa considerase que la oferta presentada adolece de oscuridad o de inconcreción, dará a la persona afectada un plazo mínimo de 5 días naturales para que presente las aclaraciones complementarias necesarias, advirtiéndole de que en caso contrario se procederá a su exclusión.

A continuación, la Mesa de Contratación aprobará la puntuación total correspondiente a la suma de las puntuaciones de los criterios cuantificables mediante fórmulas y de los criterios no cuantificables mediante fórmulas y establecerá un orden de prelación de los licitadores, requiriendo al licitador a cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación para que, en el plazo máximo de siete días naturales desde que se le notifique tal circunstancia, acredite la posesión y validez de la documentación que se indica en la cláusula siguiente.

Si se aprecian defectos subsanables en la documentación presentada, dará a la persona afectada un plazo mínimo de 5 días naturales para que corrija dichos defectos, advirtiéndole de que en caso contrario se procederá a su exclusión.

Presentada dicha documentación por parte del licitador, la Mesa de Contratación elevará propuesta de adjudicación a su favor.

La publicidad de las puntuaciones obtenidas y de las ofertas presentadas se regirá por lo establecido en el artículo 97 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

## 16.- DOCUMENTACIÓN PARA LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

-. El licitador a cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación, deberá acreditar la posesión y validez de los documentos y requisitos que se indican a continuación:

1. Documento o documentos que acrediten la personalidad del licitador y la representación, en su caso, del firmante de la proposición, consistentes en:

1.1. Documento Nacional de Identidad (o documento que le sustituya reglamentariamente) en el caso de personas físicas o empresarios individuales.

1.2. Si el licitador es persona jurídica, escritura de constitución o de modificación, en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acto fundacional en el que constaren las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro Oficial.

1.3. Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro, presentarán poder bastante al efecto, inscrito, en su caso, en el Registro Mercantil.

Si la persona que ha firmado la proposición en nombre de la empresa no es la misma que va a firmar el contrato, se deberá aportar poder notarial bastante a favor de cada una de ellas.

**La presentación de la documentación exigida en este apartado 1 podrá sustituirse por el documento siguiente:**

**- Certificado de inscripción de la empresa en el Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral de Navarra, regulado por el Decreto Foral 236/2007, de 5 de noviembre (Boletín Oficial de Navarra número 149, de 30 de noviembre de 2007), acompañado de declaración responsable de su vigencia conforme al modelo que se establece en el anexo II del mismo Decreto Foral. Será igualmente válido el certificado de la inscripción de la empresa en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECE).**

2. Certificados positivos vigentes expedidos por las administraciones tributarias en las que el licitador esté obligado a la presentación de declaraciones tributarias (Según corresponda: Hacienda Tributaria de Navarra, Agencia Estatal Tributaria, Hacienda Foral de Álava, Hacienda Foral de Bizkaia y/o Hacienda Foral de Gipuzkoa) y por la Tesorería General de la Seguridad Social, acreditativos, respectivamente, de que el licitador se halla al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social. Los certificados correspondientes a la



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21



Hacienda Foral de Navarra deberán haber sido emitidos con una antelación no superior a tres meses y los demás con una antelación no superior a seis meses.

En el supuesto de que los certificados de Seguridad Social y Hacienda mencionados no se puedan expedir por no ser obligatorio para el licitador la presentación de las declaraciones y documentos que se mencionan en los artículos 13 y 14 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, bastará la presentación por parte del licitador de declaración responsable relativa a tal circunstancia.

**3. Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE):** presentación del último recibo disponible del impuesto correspondiente, o bien, presentación del alta referida al ejercicio corriente.

**4. La documentación acreditativa de la solvencia económica y financiera** enunciada en la cláusula 9 del presente pliego regulador.

**5. La documentación acreditativa de la solvencia técnica o profesional** enunciada en la cláusula 10 del presente pliego regulador.

**6. Empresas extranjeras:**

a) Las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán acreditar que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentran habilitadas para realizar la prestación de que se trate. Cuando la legislación del Estado en que se encuentre establecida la empresa exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder llevar a cabo en él la prestación del contrato, deberán acreditar cumplir con este requisito.

Asimismo, presentarán copia del documento que acredite que quien ha presentado la proposición y, en el caso de que sea persona distinta, quien vaya a firmar el contrato, ostentan la representación legal de la empresa, así como copia del Documento Nacional de Identidad o documento equivalente de dichos representantes.

b) Las empresas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo, además de acreditar su capacidad de obrar conforme a la legislación de su Estado de origen y su solvencia económica y financiera, técnica o profesional, deberán justificar mediante informe de la respectiva representación diplomática española, que se acompañará a la documentación que se presente, que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite, a su vez, la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración, en forma sustancialmente análoga. Se prescindirá de este informe de reciprocidad en relación con las empresas de estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio.

Asimismo, presentarán copia del documento que acredite que quien ha presentado la proposición y, en el caso de que sea persona distinta, quien vaya a firmar el contrato, ostentan la



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

representación legal de la empresa, así como copia del Documento Nacional de Identidad o documento equivalente de dichos representantes.

c) Certificado expedido por la autoridad competente del Estado en el que esté ubicada la empresa, acreditativo de que el licitador está al corriente en el pago de sus obligaciones tributarias y de seguros sociales, según la normativa del Estado que corresponda, expedido con una antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de las proposiciones.

- En el caso de licitadores en participación conjunta o con compromiso de formar UTE, cada una de las empresas concurrentes presentará la citada documentación.

Si el licitador no aportara la documentación en el plazo concedido, se le excluirá del procedimiento y se dirigirá el requerimiento al siguiente licitador en el orden de prelación de ofertas, con la misma posibilidad de subsanación. Finalmente, se elevará propuesta de adjudicación al órgano de contratación a favor del licitador que, siguiendo el orden de prelación, haya presentado correctamente la documentación.

## **17.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

El órgano de contratación adjudicará el contrato en el plazo de un mes desde el acto de apertura de la oferta económica.

De no dictarse en plazo el acto de adjudicación, las empresas admitidas a la licitación tendrán derecho a retirar su proposición sin penalidad alguna.

El acto de adjudicación quedará suspendido por la mera interposición de una reclamación en materia de contratación pública hasta el momento en que se resuelva dicha reclamación.

El contrato, salvo en el caso de que se haya interpuesto reclamación en materia de contratación pública, se formalizará en documento administrativo dentro del plazo de 5 días naturales contados desde la terminación del plazo de suspensión de la eficacia de la adjudicación establecido en el artículo 101.2 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

## B. CLÁUSULAS GENÉRICAS

### 18.- GASTOS A CARGO DEL ADJUDICATARIO

En la oferta presentada por el adjudicatario se entienden comprendidos todos los tributos (excepto el IVA). Asimismo, se entienden comprendidos en la oferta, al igual que en el precio de adjudicación, todos los recargos, costes y gastos que pudieran ser de aplicación al precio a abonar al adjudicatario como pago de los trabajos contratados. Por lo tanto, serán de cuenta del adjudicatario los siguientes gastos:

1. Los que se requieran para la obtención de autorizaciones, permisos y recogida de documentos o cualquier otra información, de Organismos oficiales o particulares.
2. Cualquier tipo de gasto debido a desplazamientos, dietas, aparcamientos, etc.
3. Cualesquiera otros gastos a que hubiera lugar para la realización del contrato.

### 19.- SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO A TERCEROS

Al amparo del artículo 107.1 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, las prestaciones del contrato solo podrán ser objeto de subcontratación, salvo aquellas de carácter personalísimo, cuando quien licite, en el momento de acreditar su solvencia haya presentado una relación exhaustiva de los subcontratistas en los términos establecidos en el artículo 18 de esta ley foral. Dicha relación vendrá acompañada de una declaración responsable del subcontratista de que está de acuerdo en cumplir las condiciones del contrato y que no concurre en ninguna de las circunstancias del artículo 22 de la citada Ley Foral.

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato solo podrán ser cedidos a un tercero, siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido determinantes en la adjudicación, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias previstas en el artículo 108 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos y ello no implique otras modificaciones sustanciales del contrato o tenga por objeto eludir la aplicación de dicha Ley Foral.

El cesionario quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cedente.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

## 20.- PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO

Se establecen expresamente las siguientes penalidades para el presente contrato:

- El incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo que no afecten gravemente al desarrollo del contrato, se considerará falta leve y se aplicará una penalidad del 1% del importe de adjudicación.
- El incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo que sí afecten gravemente al desarrollo del contrato, se considerará falta grave y se aplicará una penalidad del 5% del importe de adjudicación.
- El incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo que afecten a la financiación por fondos europeos del contrato, si los hubiera, se considerará falta muy grave y se aplicará una penalidad del 10 % del importe de adjudicación, sin perjuicio de la posibilidad de resolver el contrato por incumplimiento muy grave.
- El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato previstas en el artículo 66 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, y señaladas en el presente pliego, se considerará falta muy grave y se aplicará una penalidad del 10 % del importe de adjudicación.
- El incumplimiento de las obligaciones previstas en los artículos 67 y 69 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, se considerará falta muy grave y se aplicará una penalidad del 10 % del importe de adjudicación.
- Cuando el contratista por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o de los plazos parciales, la Administración podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades diarias en la proporción de 0,40 euros por cada 1.000 euros del importe de adjudicación.

La imposición de las penalidades no excluye la eventual indemnización a la Administración, que deberán determinarse de forma independiente.

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta de la unidad gestora del contrato, previa audiencia del contratista, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

## **21.- REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES**

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción socio-laboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad objeto del contrato.

Será obligación del contratista cumplir como mínimo, las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación, mantener las plantillas mínimas y jornadas garantizadas que correspondan, así como garantizar las ausencias que se puedan producir. En consecuencia, la oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

El contratista tendrá la obligación de responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aun en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último.

Como condiciones especiales de ejecución, se establecen las siguientes:

- Disponer de un servicio de prevención de riesgos laborales (propio, mancomunado o externo) y de un plan de seguridad y salud en vigor y ejecutándose, todo ello de conformidad a la normativa vigente.

La empresa adjudicataria deberá estar en disposición de acreditar en cualquier momento durante la vigencia del contrato el cumplimiento de las referidas condiciones especiales de ejecución, mediante los certificados y declaraciones que correspondan.

## **22.- AUTORIZACIONES**

Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención de todas las autorizaciones, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la ejecución del trabajo contratado.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

La empresa adjudicataria deberá obtener, en lo que respecta a la utilización de materiales, suministros, procedimientos y equipos necesarios para la ejecución objeto del contrato, las cesiones, autorizaciones y permisos necesarios de los titulares de las patentes, modelos y marcas de fabricación correspondientes, corriendo de su cuenta el pago de los derechos e indemnizaciones por tales conceptos.

La empresa adjudicataria será responsable en la realización del contrato de toda reclamación relativa a la propiedad intelectual, industrial y comercial y deberá indemnizar a la Administración todos los daños y perjuicios que para la misma puedan derivarse de la interposición de reclamaciones.

## **23.- SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

La ejecución del contrato se desarrollará bajo la supervisión, inspección y control de la unidad gestora del mismo, que velará por la correcta aplicación de la legislación de la contratación pública y que podrá dictar las instrucciones precisas para el fiel cumplimiento de lo convenido. La unidad gestora del contrato tiene la facultad de establecer sistemas de control de calidad y dictar cuantas instrucciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo convenido.

Cuando el contratista o personas de él dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, la unidad gestora podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

El incumplimiento de las órdenes dictadas por la unidad gestora del contrato implicará la imposición de las penalidades que contempla el pliego si se está en los supuestos que este prevé como penalizables.

## **24.- RÉGIMEN DEL CONTRATO**

En cuanto al régimen del contrato relativo al riesgo y ventura en su ejecución, las responsabilidades incurridas en la prestación del mismo, las causas y efectos de una posible resolución del contrato, las prerrogativas de la Administración, las modificaciones contractuales y sus límites, y cuantos otros aspectos puedan surgir durante la duración del mismo, es el contemplado con carácter general en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

## **25.- PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS**

- **- Obligaciones generales y obligaciones del adjudicatario en el caso de que tuviera**



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

### **la condición de encargado del tratamiento de datos de carácter personal.**

El adjudicatario se compromete a cumplir, en el desarrollo de sus funciones, la normativa vigente relativa a la protección de datos personales y, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la libre circulación de esos datos (en adelante RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD) y demás disposiciones complementarias.

El adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad y reserva sobre todos aquellos datos y documentos relacionados con el contrato en el caso de que debiera acceder a ellos. Esta obligación subsistirá aún después de finalizada la ejecución del contrato.

En todo caso, el adjudicatario podrá acceder, en su caso, únicamente a la información mínima e imprescindible que fuera necesaria para la ejecución del contrato, aunque las herramientas informáticas permitan un acceso mayor.

Existirá una relación actualizada de las personas que tienen acceso, en su caso, a la información para la ejecución del trabajo. A los datos tendrán acceso, exclusivamente, aquellas personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a la ejecución del contrato. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información. El adjudicatario garantizará que ese personal autorizado para la realización del tratamiento se ha comprometido de una forma expresa y por escrito a respetar la confidencialidad de los datos, que ese personal solo puede tratarlos siguiendo las instrucciones del contratante o por estar obligado a ello en virtud de la legislación vigente y que ha recibido la formación necesaria para asegurar que no se pondrá en riesgo la protección de datos personales.

De la misma forma, se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto. La adjudicataria queda obligada a informar a su personal del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal y cualesquiera informaciones o circunstancias relativas a las personas cuyos datos pudiera conocer por razón de su trabajo.

El adjudicatario seguirá, respecto de los datos, las concretas instrucciones que reciba de la unidad gestora del contrato, no aplicando o utilizando dichos datos con finalidades distintas a las especificadas y no comunicando a ningún tercero, ni siquiera para su conservación, los datos facilitados. Si el adjudicatario considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea o los Estados miembros, informará inmediatamente a la unidad gestora del contrato.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a tomar las medidas necesarias para la buena conservación de la información y del material de cualquier tipo suministrado o perteneciente al Gobierno de Navarra, garantizar su confidencialidad, su integridad y disponibilidad y la resiliencia permanente de los sistemas de tratamiento en caso de incidencia



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

física o técnica.

Las medidas de seguridad con las que se cuente de modo constante, además de las ya citadas referidas al personal, serán:

-Soportes: existirá una relación actualizada de las personas que, en su caso, tengan acceso a los soportes para la ejecución del trabajo; si se han de producir traslados de soportes entre las instalaciones del adjudicatario y el Gobierno de Navarra o viceversa se utilizarán sistemas de etiquetado sensible, cifrado, encriptado o protección por contraseña, usando en el transporte de todo tipo de soportes mecanismos que obstaculizan la apertura, acceso o manipulación por personas no autorizadas.

-Envío de información por correo electrónico o similar: la información estará cifrada, enviando el código por un medio alternativo.

-El adjudicatario pondrá en conocimiento de la unidad gestora del contrato, inmediatamente después de ser detectada, cualquier sospecha de errores que eventualmente pudieran producirse en el sistema de seguridad de la información, así como, en el plazo máximo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos, con el contenido mínimo establecido en la normativa vigente, salvo que pueda acreditar que sea improbable que comporte un riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

-Copia de respaldo: si la prestación implica que los datos se almacenan en los sistemas del adjudicatario, existirá un procedimiento normalizado que garantizará la realización de copias de seguridad, así como mecanismos de comprobación de la calidad de la misma con carácter periódico.

-La adjudicataria podrá ser requerida para declarar que cuenta con un sistema que verifica, evalúa y revisa de manera continua las medidas de seguridad implementadas en su organización para una correcta realización del trabajo para el Gobierno de Navarra.

La adjudicataria que incurra en contravención de esta obligación de secreto y confidencialidad, será responsable de todos los daños y perjuicios que su actuación pueda ocasionar al Gobierno de Navarra o a terceros.

- **.- Tratamiento de datos del Gobierno de Navarra.**

Si la ejecución del presente contrato implicase la comunicación de datos personales por la entidad contratante a la entidad contratista, su finalidad será el cumplimiento del contrato y, en todo caso, se hará constar la finalidad específica para la que se comunican esos datos y se le manifestará dicha circunstancia a la entidad contratista, siendo en tal caso obligación suya lo siguiente:



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21



1.º Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores desde dónde se van a realizar los trabajos asociados a los mismos.

2.º Indicar antes de la formalización del contrato si tienen previsto subcontratar los servidores o los trabajos asociados a los mismos y el nombre del subcontratista, que deberá reunir las condiciones de solvencia necesarias para la ejecución de esta parte del contrato.

3.º Comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración anterior.

En relación con tales datos de carácter personal el Gobierno de Navarra tiene la condición de Responsable del Tratamiento, y el adjudicatario tiene la condición de Encargado del Tratamiento.

En el supuesto de que el adjudicatario, como encargado del tratamiento de los datos, destine los datos a finalidad distinta de la estipulada, los comunique o utilice incumpliendo las cláusulas de este Pliego o de la normativa de aplicación, será considerado Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones que hubiera cometido.

- **.- Conexiones a la red informática del Gobierno de Navarra.**

En caso de que, conforme a lo previsto en el contrato, el adjudicatario estuviera obligado a conectar algún sistema informático a la red informática del Gobierno de Navarra, redactará una propuesta de anexo al contrato donde se recogerá el inventario del equipamiento a instalar, en cuanto a software, hardware y base de datos. Para instalar el equipamiento, previamente el anexo deberá ser formalizado, si procede, por el órgano de contratación y el adjudicatario. Este inventario deberá ser actualizado, siguiendo el mismo procedimiento, en el momento de ser necesario cualquier cambio en el mismo. Así mismo, para conectar dicho equipamiento informático a la red informática del Gobierno de Navarra, el adjudicatario deberá obtener previamente la autorización expresa para realizar dicha conexión por parte de la unidad gestora del contrato.

- **.- Subcontratación.**

De acuerdo con lo previsto en el artículo 28.2 del Reglamento General de Protección de Datos, el encargado del tratamiento solo podrá subcontratar las operaciones de tratamiento de datos de carácter personal con la autorización previa por escrito del responsable del tratamiento.

- **.- Fin del tratamiento.**

El adjudicatario deberá, una vez cumplida la prestación contractual, devolver al Gobierno de Navarra cualesquiera soportes y documentos que tuviera, si fuera el caso, en los que consten datos de carácter personal de los que sea responsable el mismo o destruirlos, conforme a las instrucciones dictadas por el Gobierno de Navarra.

- **- Auditorías.**



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

El adjudicatario podrá ser objeto de auditoría directa por parte de los servicios técnicos del Gobierno de Navarra para conocer la legitimidad de los accesos a los datos personales en poder del Gobierno de Navarra.

- **.- Información a los licitadores sobre tratamiento de sus datos.**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de RGPD, se comunica a los licitadores lo siguiente:

-Los datos suministrados con ocasión de su participación en la adjudicación del presente contrato van a ser incorporados para su tratamiento por la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización (DGTD), con oficinas sitas en Sarriguren (Navarra) C/ Cabárceno, 6, 3ª planta, C.P: 31621, con la finalidad de gestionar su participación en la licitación, y, en el caso de resultar adjudicatario del mismo, el control y ejecución de la relación jurídica que surja entre las partes;

-Puede contactar con el delegado de protección de datos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a través de la Unidad Delegada de Protección de Datos del Gobierno de Navarra adscrita a la Dirección General de Presidencia y Gobierno Abierto;

-La comunicación de sus datos personales es requisito legal para ser admitido a la licitación, quedando excluido en caso contrario;

-Respecto a los datos de carácter personal recogidos para su tratamiento, tienen la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación de tratamiento, oposición y a la portabilidad de los datos, mediante solicitud dirigida por escrito al responsable del tratamiento a la dirección antes señalada en los términos que suscribe la legislación vigente;

-Sus datos se conservarán hasta que sea ejecutiva la adjudicación del contrato y, en el caso de quien resulte adjudicatario, hasta que se reciba el contrato, siempre que no exista recurso o litigio pendiente;

- Su derecho a presentar reclamación respecto a la protección de sus datos ante la Agencia de Protección de Datos.

- **.- Derechos de los titulares de los datos.**

Cuando las personas titulares de datos puestos a disposición del adjudicatario ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación de tratamiento, portabilidad de datos o a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el Gobierno de Navarra, el adjudicatario se compromete a asistir al Gobierno de Navarra en la respuesta si se le requiere, y si se ejercen ante el adjudicatario, este debe comunicarlo al Gobierno de Navarra, de forma inmediata y sin dilación.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

## 26.- CONFIDENCIALIDAD

- Carácter confidencial de la información de la DGTD o cualquier entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra:

Tendrá la consideración de Información Confidencial toda información, técnica, económica, jurídica, organizativa, o de cualquier otra naturaleza referida o perteneciente a la DGTD o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra o a cualquiera de los proveedores de aquéllas, que hubiera obtenido conocimiento el Adjudicatario en virtud del presente contrato, bien porque hubiera sido suministrada por la DGTD de manera directa o bien derivado del desarrollo del presente Contrato.

En particular, tendrá el carácter de Información Confidencial la siguiente información referida a la DGTD o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra:

- Toda la información, opiniones, presupuestos, datos de cualquier naturaleza (incluida aquella información de carácter técnico, comercial, financiero, contable, legal y administrativo), que el Adjudicatario reciba de la DGTD o de cualquier otra forma llegue a conocer como consecuencia de los trabajos realizados.
- Cualquier información suministrada en las discusiones, negociaciones o reuniones con los representantes del Adjudicatario.
- Toda la información que pueda haber generado el adjudicatario para la DGTD o para cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra como consecuencia de los trabajos que realiza.
- Cualesquiera análisis, compilaciones, resúmenes, estudios, propuestas y otra clase de documentos elaborados por la DGTD o por cualquier otro organismo o entidad de la Administración Foral de Navarra que contengan o hayan sido elaboradas tomando como base la información mencionada anteriormente.

El compromiso de confidencialidad alcanza a toda la información descrita en el punto anterior con independencia del medio por la que haya sido facilitada al Adjudicatario.

El Adjudicatario se compromete a no revelar a terceros ni permitir que puedan llegar a conocer la Información Confidencial, así como a extremar la diligencia en el uso y conservación de la misma con el fin de evitar su posible conocimiento por terceros. A tal efecto, el Adjudicatario deberá adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas que resulten necesarias para preservar la confidencialidad de la información.

El Adjudicatario no podrá reproducir por ningún medio parte o la totalidad de la Información Confidencial de la DGTD o de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra sin su autorización previa.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

En el caso de que el adjudicatario, conforme a lo previsto en el artículo 107.1 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, subcontrate algún tipo de trabajo, deberá suscribir un contrato con el subcontratista en el que se contemple la cláusula de confidencialidad en los mismos términos que en el presente pliego.

El Adjudicatario se compromete a utilizar la Información Confidencial con la única finalidad de desarrollar la actividad objeto del presente contrato. En cualquier otro caso, deberá solicitar autorización escrita por parte de la DGTD en virtud de la cual se permita de forma expresa la utilización de esa Información Confidencial de una manera diferente a la indicada.

El Adjudicatario restringirá el acceso exclusivamente al personal que necesite conocer aquella parte de la Información Confidencial que requiere para el desempeño de sus funciones dentro de la organización del Adjudicatario y exigiéndole previamente un compromiso de confidencialidad análogo al presente. En cualquier caso, el Adjudicatario será responsable directo frente a la DGTD de las actuaciones u omisiones que puedan llevar a cabo dichos empleados.

La propiedad sobre la Información Confidencial y cualquier desarrollo de ésta que realice el Adjudicatario será en todo momento de la DGTD o de la entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra correspondiente que podrá solicitar en cualquier momento su devolución.

El Adjudicatario mantendrá indemne a la DGTD y a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra de cualquier daño y/o perjuicio, incluyendo sanciones de cualquier tipo, que pudieran sufrir como consecuencia del incumplimiento por parte del Adjudicatario de cualquiera de las obligaciones derivadas de la presente cláusula.

En caso de requerimientos judiciales o administrativos que obliguen al Adjudicatario a facilitar alguna Información Confidencial, lo comunicará inmediatamente a la DGTD señalando el alcance de dicho requerimiento.

El Adjudicatario reconoce la extrema importancia que supone para la DGTD la Información Confidencial y los gravísimos perjuicios que le puede ocasionar el incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad establecidas en la presente cláusula.

- Carácter confidencial de la documentación de los licitadores:

Quien licite deberá designar expresamente, si así lo considera, los aspectos confidenciales de su oferta.

En todo caso, la declaración de confidencialidad no deberá perjudicar el cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia, publicidad e información que debe darse a cada participante.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

Quien licite no podrá extender la declaración de confidencialidad a toda su propuesta. En caso de hacerlo, corresponderá al órgano de contratación determinar motivadamente la documentación que no afecte a secretos técnicos o comerciales.

En caso de no realizar declaración de confidencialidad, se entenderá que ningún aspecto de su oferta es confidencial.

El órgano de contratación no divulgará dato alguno de la información técnica o mercantil que haya facilitado quien licita, que forme parte de su estrategia empresarial y que éstos designen expresamente como confidencial.

## 27.- PROPIEDAD INTELECTUAL

- **Cesión de derechos de trabajos a medida realizados para la DGTD**

El Adjudicatario cede a la DGTD y a cualesquiera entidades y organismos de la Administración Foral de Navarra de forma exclusiva, transferible, ámbito geográfico mundial y por todo el tiempo de protección legal establecido, todos los derechos de explotación de propiedad intelectual, derechos afines y derechos sui generis que se deriven de cualesquiera clase de trabajos, programas de ordenador, diseños, códigos fuentes, bases de datos, recopilaciones de obras, diseños y cualesquiera otros que hubieran sido desarrollados específicamente, a medida, para la DGTD o para cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra como consecuencia del presente Contrato. En particular, la DGTD y cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra podrán reproducir, transformar, distribuir, comunicar públicamente y poner a disposición de terceros las creaciones desarrolladas específicamente, a medida, en este contrato.

Dichos trabajos específicos de desarrollo, a medida, se entenderán realizados a iniciativa y bajo la coordinación de la DGTD, que podrá editarlos y divulgarlos bajo su nombre; a tal efecto, el Adjudicatario obtendrá de las personas involucradas todos los derechos de propiedad intelectual que fueran necesarios y responderá de cualquier perjuicio que se le produzca a la DGTD o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra por cualquier reclamación que las personas participantes le puedan hacer.

En caso de que la DGTD o cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra, desee la inscripción en el Registro de la Propiedad Intelectual de una o varias de las creaciones desarrolladas específicamente, a medida, para este contrato, el Adjudicatario prestará su total colaboración para la inscripción definitiva de dicha obra, incluso a la terminación del presente Contrato.

Esta titularidad se transmitirá a la DGTD, o a la correspondiente entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra, en el momento de la creación de los correspondientes bienes



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: \_\_\_\_\_

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

con independencia del momento de su entrega y se revertirán en los casos exclusivamente previstos en el presente Contrato. A tal efecto, en caso de terminación anticipada del contrato por cualquier causa, la DGTD, o la correspondiente entidad y organismo de la Administración Foral de Navarra, conservará los derechos de propiedad intelectual de las creaciones realizadas específicamente, a medida, para este contrato, hasta el momento de dicha terminación, en los términos previstos en la presente cláusula.

Asimismo, el Adjudicatario cede todos los derechos de uso y explotación de forma exclusiva, ámbito temporal y duración ilimitada, sobre cualesquiera otros bienes intangibles o bienes susceptibles de propiedad industrial que hubieran sido desarrollados específicamente, a medida, en ejecución del presente Contrato, de forma tal que pueda usarlos y disfrutar de tales bienes con el mayor alcance posible en derecho.

- **Cláusula de indemnidad**

El Adjudicatario garantiza que en la realización de los desarrollos objeto de contratación, no vulnerará derechos de terceros en materia de propiedad intelectual e industrial.

El Adjudicatario garantiza la total indemnidad de la DGTD y de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra respecto de cualquier reclamación que le dirijan terceros que sostengan la vulneración de sus derechos previos de propiedad intelectual o industrial, debiendo prestar a la DGTD y a cualquier entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra total asistencia y apoyo en la defensa de su plena titularidad sobre los bienes y derechos objeto de cesión y resarciendo de cualquier perjuicio que se les produzca por esta circunstancia.

En caso de adopción de medidas cautelares que impidieran el uso por parte de la DGTD y cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra de los bienes transferidos, el Adjudicatario deberá proveer a la DGTD o a la entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra que corresponda con la sustitución de los componentes o elementos que fueran objeto de controversia sin que por ese solo hecho se devengue ningún precio en su favor.

Asimismo, el Adjudicatario garantiza que en el empleo de cualquier clase de medios informáticos, tales como programas de ordenador, invenciones, sistemas tecnológicos o de otra naturaleza, respetará los derechos de terceros que puedan existir sobre los mismos y habrá adquirido las oportunas licencias y derechos que sean necesarios para que, en el caso de que procediera legalmente, los trabajos que se obtengan partiendo de dichas herramientas y medios puedan ser transferidos conforme a lo dispuesto en la presente cláusula.

## **28.- EFECTOS DE LA TERMINACIÓN**

En caso de terminación del presente Contrato cualquiera que fuera la causa, el adjudicatario se compromete a devolver o destruir de forma inmediata cualquier información confidencial y los



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: \_\_\_\_\_

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

correspondientes soportes en los que se encontrase reproducida; reservándose la DGTD, el derecho a solicitar certificación de que efectivamente se ha producido la destrucción de esa Información Confidencial. No obstante, lo anterior, el deber de confidencialidad por parte del adjudicatario subsistirá incluso una vez terminada su relación con la DGTD.

Así mismo, el adjudicatario cesará en el uso y en el acceso a cualquier clase de sistema, archivo, equipo o cualquiera otra clase de bienes tangibles o intangibles de la DGTD o de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra.

## **29.- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por la DGTD, la información y documentación que éstas soliciten 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. Así mismo, la empresa adjudicataria deberá prever un periodo de tiempo, para que en el caso de que deje de realizar el trabajo objeto del contrato, realice la transferencia de conocimiento a la nueva empresa adjudicataria del mismo, si se trata de un trabajo que vaya a continuar realizándose.

## **30- EQUIPO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN**

La presente cláusula se aplicará en el supuesto de que la ejecución del contrato precise de la realización de prestaciones personales.

El contratista queda obligado a aportar el equipo técnico y medios auxiliares precisos para la buena ejecución del trabajo contratado, como pueden ser los equipos de sobremesa o portátiles, y el software para realizar las tareas objeto de este contrato. Dicho equipamiento deberá ser compatible con el escenario tecnológico de Gobierno de Navarra y deberá ser equipamiento homologado por Gobierno de Navarra. Estos equipos serán configurados por la propia empresa adjudicataria, utilizando una imagen para la instalación que les será facilitada por DGTD.

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 DGTD la infraestructura adecuada para ello 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.

La empresa deberá disponer de todo el equipamiento necesario para realizar trabajos y reuniones en remoto.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21



En definitiva, la empresa contratista debe suministrar a su personal destinado a la ejecución de los trabajos contratados, todos los equipos, materiales, herramientas, vestuario, elementos de seguridad y demás medios técnicos que fueren necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones encomendadas. En ningún caso, los trabajadores de la empresa contratista deberán hacer uso de los medios pertenecientes al Gobierno de Navarra, salvo cuando ello sea necesario por razones técnicas derivadas de la propia naturaleza del servicio contratado o por razones justificadas de seguridad y/o de confidencialidad.

Siempre que sea posible los trabajos se realizarán en los locales del adjudicatario o en modalidad de teletrabajo. Solo si la actividad lo exige, los técnicos deberán realizar sus labores en las instalaciones de Gobierno de Navarra. En estos casos, se permitirá el acceso a éstas a los trabajadores del adjudicatario, con las limitaciones de seguridad que se tengan establecidas para dichas instalaciones, siendo potestad de la DGTD determinar el lugar de realización de los trabajos. Salvo que, sea imprescindible por razones técnicas o logísticas, los trabajadores de la empresa contratista no realizarán tareas idénticas a las del personal del Gobierno de Navarra ni trabajarán de forma conjunta y en la misma zona de trabajo.

La relación entre las partes tiene exclusivamente carácter administrativo, no existiendo vínculo laboral alguno entre el Gobierno de Navarra y el personal de Adjudicatario. El poder de dirección corresponde a la empresa contratista sobre el personal adscrito a la ejecución del contrato, para que a través de la persona o personas responsables de cuenta designadas como persona supervisora o coordinadora técnica, entre otras funciones, pueda tutelar directamente e intermediar con el órgano de contratación la calidad de los trabajos y la productividad. Los trabajadores de la empresa contratista que presten servicios en el centro de trabajo de la empresa principal, deben estar en todo momento sometidos, en su desempeño, a la dirección exclusiva de la empresa contratista, debiéndose abstener el Gobierno de Navarra de darles órdenes o instrucciones de trabajo. La antes citada persona supervisora o coordinadora (perteneciente a la empresa adjudicataria), tendrá plena capacidad de mando, intervendrá en la operativa de los trabajos contratados, llevará a cabo el control de asistencia de los trabajadores destinados a su ejecución material, organizará, distribuirá y supervisará el trabajo de los mismos, departiendo con ellos diariamente o con la frecuencia que se requiera en función de cuál sea la naturaleza de los trabajos contratados, en aras a garantizar el cumplimiento de los plazos y de la calidad comprometidos, mediante la resolución de incidencias y contratiempos organizativos del servicio, siendo, además, el único interlocutor válido con los responsables del Gobierno de Navarra, en aras a la lógica y necesaria coordinación que debe existir entre éste y la empresa adjudicataria.

En todo caso, los trabajadores de la empresa contratista nunca realizarán tareas que supongan ejercicio de potestades públicas o de funciones estratégicas que deban estar reservadas a empleados públicos.

La DGTD advertirá al Adjudicatario de todas las reglas y normas relativas a la conducta y seguridad en el trabajo que deban cumplir los trabajadores de Adjudicatario, así como otras



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21



obligaciones en materia de confidencialidad y de protección de datos establecidas en el presente Contrato. Las personas responsables de cuenta, deberán estar debidamente identificadas por la empresa contratista con carácter previo a la formalización del contrato.

Será obligación esencial del contratista realizar todas las funciones de supervisión y control del funcionamiento del servicio y de dación de información y formación al personal que va a continuar realizando el trabajo.

La empresa deberá estar disponible para realizar tareas específicas en cualquier momento previo acuerdo con la DGTD.

### **31.- RECLAMACIONES, RECURSOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE**

Podrá interponerse reclamación especial en materia de contratación pública por quien esté legitimado para ello conforme al artículo 123 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, contra el Pliego de contratación, los actos de trámite o definitivos que le excluyan de la licitación o perjudiquen sus expectativas, el acto de adjudicación, y, en tanto pueda ser acto de adjudicación ilegal, la modificación de un contrato, fundada exclusivamente en alguno de los motivos señalados en el artículo 124.3 de la citada Ley Foral y de acuerdo con el procedimiento señalado en la misma, en el plazo de 10 días naturales a contar desde el momento indicado para cada caso en el artículo 124.2, ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, cuyos Acuerdos ponen fin a la vía administrativa y son inmediatamente ejecutivos y vinculantes. La reclamación especial tiene carácter potestativo y sustitutivo, impidiendo la interposición de cualquier otro recurso administrativo basado en el mismo motivo, sin perjuicio de la interposición de cuantas otras reclamaciones o recursos basados en otros motivos se interpongan ante otros órganos. La reclamación se interpondrá telemáticamente en el Portal de Contratación de Navarra.

Las resoluciones del Órgano de Contratación podrán ser objeto de recurso de alzada ante el Consejero de Universidad, Innovación y Transformación Digital del Gobierno de Navarra, siempre y cuando no se haya interpuesto reclamación especial basada en el mismo motivo ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución.

Contra la decisión que se adopte en la reclamación especial o en el recurso de alzada procederá, en su caso, el recurso Contencioso-administrativo ante la Jurisdicción del mismo orden, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente a su notificación, de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

## 32.- RESPONSABILIDAD

Será de obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiere la ejecución del contrato, en los términos establecidos en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

La persona adjudicataria cumplirá con los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios y las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto del contrato, actuando en todo momento con imparcialidad, de buena fe y con arreglo al código deontológico de su profesión o gremio. No utilizará la información confidencial conocida en cualquier fase del procedimiento contractual para obtener, directamente o indirectamente, una ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio ni en el de terceras personas. Velará especialmente por el adecuado cumplimiento de las cláusulas sociales o medioambientales que, como condiciones especiales de ejecución, se hubiesen incluido en el pliego y ejecutará el contrato con el compromiso de que su trabajo contribuya a la satisfacción del interés general, evitando provocar la modificación del contrato, que solo podrá llevarse a cabo en los supuestos previstos legalmente.

## 33.- CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO

A los efectos previstos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y, mediante el envío o la presentación de su oferta y demás documentación, la empresa interesada da su consentimiento para el tratamiento autorizado de sus datos con la finalidad de gestión de la contratación administrativa, siendo el responsable del tratamiento la DGTD. Así mismo, quienes concurran al presente proceso de contratación aceptan voluntariamente que se dé transparencia institucional a todos los datos derivados de los procesos de licitación, adjudicación y ejecución hasta su finalización.

## 34.- INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE SUBROGACIÓN

A los efectos previstos en el artículo 66.3.c. de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, se advierte que la presente contratación se encuentra sometida a la subrogación de los trabajadores que actualmente vienen realizando la actividad objeto del contrato conforme a lo establecido en el convenio colectivo sectorial de ámbito más inferior vigente.

Según lo establecido en el punto uno del artículo 67 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, se ha comunicado a la empresa que actualmente presta el servicio la intención de licitar nuevamente el contrato y ha proporcionado los datos del personal subrogable y las condiciones laborales de aplicación de las personas trabajadoras a subrogar, los cuales se



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

facilitan a los licitadores a los efectos de permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicará tal medida.

Los datos del personal subrogable facilitado por la empresa se adjuntan en el presente pliego regulador en el **ANEXO V**.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

## PARTE II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### 34.- INTRODUCCIÓN

Como apoyo a la gestión y ejercicio de sus competencias, en el Servicio Navarro de Empleo – Nafar Lansare (SNE-NL), se han ido desarrollando e implantando una serie de sistemas de información, basados en diversas tecnologías y con diferentes grados de madurez e integración entre ellos. Dichos sistemas de información son utilizados, por personas usuarias de diferentes perfiles, que pertenecen al propio SNE-NL, además de usuarios externos.

El servicio objeto de contratación consistirá en el soporte, mantenimiento y evolución de dichos sistemas de información durante el año 2025 (prorrogable 5 años máximo).

En el momento de elaboración de estas prescripciones técnicas, los productos sobre los que más probablemente recaerán las actividades y servicios que se citan más adelante, son los siguientes:

- IRIS SNE-NL
- Difusión de cursos
- Gestión de inscripciones
- Registro de docentes
- Registro de acreditaciones SNE
- Currículum RIIOPN
- Certificados de profesionalidad
- Orientasare
- Sellado de demanda de empleo
- Consulta renta básica
- Datos comunes de empleo
- Servicios web
- Aplicación móvil SNE-NL

### 35.- SERVICIOS A OBTENER

Dentro de este contrato y principalmente sobre los productos enumerados, deberán aportarse al Gobierno de Navarra los siguientes entregables o servicios:

- **Soporte técnico de segundo nivel:** resolver o canalizar las incidencias que se produzcan sobre los productos existentes
- **Mantenimiento evolutivo:** mantenimiento de los productos existentes, para adaptar a las necesidades tanto funcionales como técnicas que se vayan demandando, sin que supongan una nueva versión de calado sobre los mismos (cambio estándar). Se facilitará



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

a la empresa a la que sea adjudicado este contrato, la documentación necesaria para participar en el mantenimiento de los productos y generación de versiones sucesivas de los mismos.

- **Proyectos de Creación y Evolución:** trabajos de creación de nuevos productos relacionados con los existentes, o evoluciones de calado sobre los mismos (cambio normal), que impliquen cambio de diseño lógico y físico.
- Adicionalmente, se aportará al Gobierno de Navarra la necesaria coordinación técnica sobre las personas que desempeñen los servicios objeto de este contrato

### 35.1.- SOPORTE TÉCNICO

En el servicio “Soporte Técnico” se considerarán incluidos, y por tanto se demandan, los siguientes servicios generales de las esferas de soporte técnico de segundo nivel sobre los productos del SNE-NL detallados en el ANEXO VI PRINCIPALES SISTEMAS DE INFORMACIÓN OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

- Atención a usuarios en todo lo que le sea derivado por el CAU (Centro de Atención a Usuarios) del Gobierno de Navarra.
- Ejecución de peticiones de servicio, resolución de incidencias y en general, atención y resolución de tickets.

En términos generales, la empresa adjudicataria se encargará del soporte y del mantenimiento correctivo de los productos del SNE-NL cuya responsabilidad técnica recae en el grupo de soporte técnico de segundo nivel “**DEPARTAMENTALES - Aplicaciones**”. Siguiendo el Modelo de Soporte de Referencia del Servicio de Sistemas de Información Departamentales:



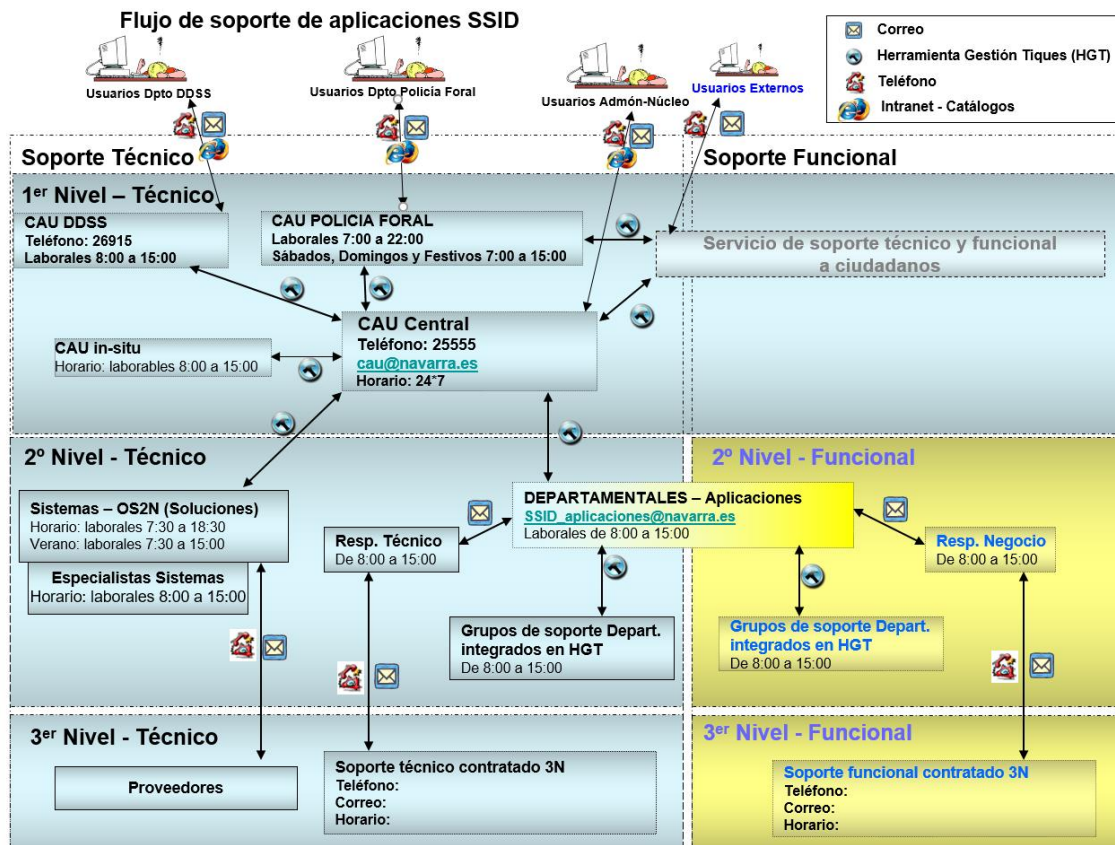
CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21



- **DEPARTAMENTALES - Aplicaciones:** grupo integrado en HGT (Herramienta de Gestión de Tiques) que recoge las incidencias escaladas desde CAU-CENTRAL y las deriva al soporte funcional y técnico de segundo nivel, en horario laborable de 8h a 15:00

Las principales tareas serán: analizar y solucionar cualquier malfuncionamiento existente debido a errores en la parametrización, configuración o ejecución; contribuir al análisis y solución de problemas de acceso o rendimiento; ejecutar maniobras sobre la información cuando ello sea necesario y esté autorizado por el Gobierno de Navarra; y desarrollar mejoras y evoluciones sobre el sistema.

Estarán incluidas las actuaciones necesarias para resolver problemas incluso si fueron causados por desarrollos de otras empresas o por mala operativa de los usuarios del Gobierno de Navarra, si bien en este último caso la empresa adjudicataria podrá proponer acciones de formación y/o de mejora que contribuyan a elevar el grado de conocimiento de los usuarios y/o la solidez del sistema.

Las funciones concretas del Soporte Técnico de Segundo nivel son:

- Resolución de todas las incidencias, consultas y peticiones de servicio que le sean escaladas por el Gobierno de Navarra, a través de la Herramienta de Gestión de Tiquets (en adelante HGT).
- Escalar los tickets a otro grupo de soporte de segundo nivel, cuando sea necesario (siempre con el CAU central como intermediario).



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Bonetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

- Contactar con las personas usuarias cuando sea necesario, y según las especificaciones particulares de cada producto.
- Indicar a soporte de primer nivel las acciones realizadas y el resultado del ticket para que primer nivel transmita la respuesta al usuario
- Incorporar a la lista o listas existentes de Trabajos Pendientes aquellos trabajos a realizar derivados de los tickets recibidos o de la detección de parametrizaciones lesivas, código deficiente, existencia de problemas de fondo, etc.
- Elevación de problemáticas e incidencias a personas expertas, o a soporte especializado de las plataformas, en todos los casos en que sea necesario, y gestión del proceso hasta obtener información suficiente y adecuada para la resolución de la incidencia o problema.
- Documentación exhaustiva de los cambios realizados, cualquiera que sea su envergadura, conforme a los estándares de documentación que se les faciliten desde el Gobierno de Navarra.

### **Gestión según Tipología de los trabajos**

- Incidencias mantenimiento correctivo

Se entenderán como incidencias correctivas aquellas que requieran una atención inmediata, en caso de que requieran modificación del desarrollo se gestionarán como trabajos de mantenimiento evolutivo (siguiente apartado).

Se registrarán las horas dedicadas a cada incidencia en Geshuman (producto de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización para la gestión de la dedicación de los/as técnicos/as a los diferentes trabajos).

- Peticiones de evolutivos derivados de incidencias y resolución de problemas o de peticiones de mejoras

Se registrarán las peticiones de mejoras y evolutivos y se valorarán en cuanto a las horas previstas. Previo a su ejecución se deberán contar con la autorización de la persona responsable operativa del contrato. Y se gestionarán como trabajos de mantenimiento evolutivo (siguiente apartado).

Se clasificarán como urgentes, normales y mejoras.

Se llevará la contabilidad de estas horas en Geshuman.

## **35.2.- MANTENIMIENTO EVOLUTIVO**

En el servicio “Mantenimiento Evolutivo” se considerarán incluidos, y por tanto se demandan, los siguientes servicios generales de la esfera del mantenimiento sobre los productos del SNE-NL detallados en el ANEXO VI PRINCIPALES SISTEMAS DE INFORMACIÓN OBJETO DE LA



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

CONTRATACIÓN, que generarán nuevas versiones de los productos y con tipos de cambio estándar:

- Trabajos de desarrollo e implantación de nuevas versiones de los productos que incluyan correctivos, mejoras funcionales o técnicas, evoluciones tecnológicas, migraciones de componentes...
- Tareas de carácter preventivo sobre los sistemas y productos.
- Tareas de obtención o transformación de datos.
- Tareas de actualización o creación de documentación.

En términos generales, la empresa adjudicataria se encargará del mantenimiento correctivo, evolutivo y perfectivo de los productos del SNE-NL cuya responsabilidad técnica recae en el grupo de soporte técnico de segundo nivel **"DEPARTAMENTALES - Aplicaciones"**. Así como de las tareas y trabajos de evolución requeridos debido a la migración tecnológica de los sistemas operativos o plataformas sobre las que los productos están implantados.

Las funciones concretas son:

- Mantenimiento en operatividad de los diferentes elementos, interactuando en todo lo necesario con otros grupos de mantenimiento de sistemas y plataformas.
- Resolución de todas las incidencias que le sean escaladas por el Gobierno de Navarra.
- Generación de nuevas versiones de los productos y soluciones, por mantenimiento correctivo o evolutivo.
- Elaboración de análisis detallados ante hipotéticos cambios al sistema, si le son demandados.
- Participación, en colaboración con Técnicos de Soporte, Técnicos de Sistemas, y con Operación y Soporte de Segundo Nivel (OS2N), en implantación de parches funcionales, restauración de copias, y otras actuaciones técnicas en todas las tareas de soporte necesarias para el correcto funcionamiento de los productos.
- Integración en los entornos de gestión de fuentes, integración, generación de los paquetes de instalación en PRE-producción y ficha de despliegue, coordinándose con el servicio de infraestructuras para el despliegue y desarrollo de las pruebas de validación.
- Documentación exhaustiva de los cambios realizados al sistema, cualquiera que sea su envergadura, conforme a los estándares de documentación que se les faciliten desde el Gobierno de Navarra.
- Elaboración y ejecución de Planes de pruebas de los cambios de versión. Informes de Pruebas. Pruebas de rendimiento.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Bonetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21



### 35.3.- PROYECTOS DE CREACIÓN Y EVOLUCIÓN

En el servicio “Proyectos de Creación y Evolución” se considerarán incluidos, y por tanto se demandan, los siguientes servicios generales de la esfera del análisis y desarrollo sobre los productos del SNE-NL detallados en el ANEXO VI PRINCIPALES SISTEMAS DE INFORMACIÓN OBJETO DE LA CONTRATACIÓN que generarán nuevas versiones de los productos con tipos de cambio normal o nuevos productos:

- Trabajos de desarrollo e implantación de nuevas versiones de los productos que incluyan correctivos, mejoras funcionales o técnicas, evoluciones tecnológicas, migraciones de componentes... que impliquen cambio de diseño lógico y físico (cambio normal).
- Trabajos de desarrollo e implantación de nuevos productos que pertenezcan a la suite de productos departamentales del SNE-NL.

### 36.- REQUERIMIENTOS

#### 36.1.- TAREAS A REALIZAR

Para la prestación del servicio y proporcionar los servicios anteriormente descritos será necesario que la adjudicataria realice **tareas de análisis, diseño, desarrollo y soporte técnico** de los sistemas de información objeto de esta contratación.

Para una correcta ejecución de los trabajos se requieren las siguientes horas mínimas para cada una de las tareas a desempeñar:

| Tareas                                | Horas mínimas requeridas | Repercusión Sobre el Total |
|---------------------------------------|--------------------------|----------------------------|
| Coordinación del equipo de desarrollo | 605                      | 5 %                        |
| Análisis                              | 1815                     | 15 %                       |
| Desarrollo                            | 7865                     | 65 %                       |
| Soporte                               | 1815                     | 15 %                       |
| <b>Total</b>                          | <b>12.100</b>            | <b>100%</b>                |

Análisis:

- Recoger las necesidades funcionales y no funcionales
- Modelar y diseñar soluciones para resolver los requisitos demandados, tanto funcionales como técnicos



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

- Realizar una estructura y descomposición de trabajos y la valoración de los mismos
- Realizar un plan de pruebas que valide los requisitos
- Formar y dar soporte a los usuarios

Desarrollo:

- Desarrollar la solución según el diseño propuesto
- Ejecutar el plan de pruebas que asegure la conformidad de la solución entregada
- Paso a Explotación en las condiciones que el Servicio responsable determine para la implantación y futura operación y soporte de los sistemas de información

Soporte:

- Recibir, registrar, estudiar y resolver las incidencias escaladas por los usuarios o desde el 1º nivel de soporte (CAU)

Coordinación

- Coordinación del equipo de desarrollo, asegurando una correcta valoración y distribución de los trabajos en función de la carga y prioridades transmitidas por el Servicio de Sistemas de Información Departamentales.

Para la realización de estas tareas el equipo de trabajo participará en trabajos/proyectos con los roles: Analista, Equipo de Desarrollo, y Responsable Técnico, siguiendo las directrices del Modelo DGTD que se facilitará a la adjudicataria. La gestión de proyectos requerida para dichos trabajos/proyectos (de tipo mantenimiento evolutivo, creación o evolución, transformación de datos o tarea), queda fuera del alcance del presente contrato.

## 36.2.- ÁREAS DE CONOCIMIENTO

Para las labores soporte y desarrollo se requieren los siguientes conocimientos técnicos:

- Diseño orientado a objetos:
  - Patrones de diseño.
  - Principios SOLID.
  - Otras buenas prácticas de diseño orientado a objetos.
- Programación orientada a objetos:
  - Principios básicos: herencia, encapsulación, abstracción, polimorfismo.
  - Clases: atributos y métodos.
  - Clases abstractas e interfaces.
  - Relaciones entre clases.
- Desarrollo frontend para web:
  - HTML
  - CSS



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

- Javascript y frameworks Javascript.
- Desarrollo en Microsoft .NET Framework:
  - ASP .NET web forms, ASP .NET MVC.
  - Web services en .NET Framework. Windows Communication Foundation.
  - Acceso a datos: LINQ, ADO .NET, Entity Framework.
- Desarrollo y reutilización de servicios web: estándares, protocolos, interoperabilidad y seguridad. Arquitectura SOA. Microservicios.
- Bases de datos relacionales:
  - Modelo relacional. Propiedades ACID.
  - Representaciones mediante diagramas entidad – relación.
  - Lenguaje SQL.
  - Gestor de base de datos Microsoft SQL Server.
    - Programación T-SQL.
    - Microsoft SQL Server Database Projects
- Entornos de Desarrollo integrados (IDEs). Microsoft Visual Studio.
- Sistemas de gestión de código fuente. Git.
- Sistemas de integración continua. Jenkins.
- Gestión de pruebas:
  - Pruebas unitarias, de integración, funcionales y no funcionales.
  - Frameworks de desarrollo: NUnit
- Procesos de extracción, transformación y carga.
  - Microsoft SQL Server Integration Services
- Informes:
  - SAP Crystal Reports

Para las labores de análisis, además de conocimientos en las áreas requeridas para desarrollo, se requerirán los siguientes conocimientos técnicos:

- Arquitectura software:
  - Arquitectura de n niveles.
  - Patrones de arquitectura para aplicaciones empresariales
- Análisis orientado a objetos. Notación UML.
- Gestión de requisitos.
- ITIL: conocimientos básicos.
- Gestión de proyectos: conocimientos de metodologías predictivas y ágiles.

Para las labores de líder de equipo, además:

- Experiencia como scum master/ Team leader / Team Coach en proyectos de sistemas de información.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiazta dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

- Conocimiento de metodologías ágiles y de cómo se integran los equipos en la metodología.

### **36.3.- SEGUIMIENTO Y CONTROL**

La empresa adjudicataria asignará un responsable de cuenta del contrato para gestionar los servicios y que se coordinará con quien la DGTD designe como persona responsable del contrato o de los servicios que lo componen.

El responsable de cuenta por parte del adjudicatario deberá mantener reuniones periódicas con los responsables del Gobierno de Navarra para tratar los asuntos de este contrato. La periodicidad de dichas reuniones será definida por Gobierno de Navarra, y será mayor durante la implantación del proyecto.

En la fase de lanzamiento del proyecto se concretarán los procedimientos de seguimiento y control que aplica la DGTD en sus proyectos y que deberá cumplir la empresa adjudicataria. Dicha empresa presentará en la fase de lanzamiento una descripción de los procedimientos básicos que se establecerán como mecanismos de organización, planificación, gestión y seguimiento de los servicios (cronograma, tareas, hitos, entregables, comités, etc.).

## **37.- OTROS REQUISITOS GENERALES**

### **37.1.- HERRAMIENTAS**

La DGTD proporcionará una serie de herramientas que la adjudicataria deberá utilizar para realizar las tareas descritas y entregar los servicios demandados, así como una serie de pautas para la ejecución de los trabajos.

La DGTD dispone de su propio sistema de seguimiento de trabajos y previsión de carga que deberá ser utilizado por los técnicos de la asistencia técnica para la organización del servicio.

La DGTD dispone de su plataforma de desarrollo software que deberá ser utilizada por los técnicos de la asistencia técnica para la ejecución de sus trabajos.

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 presente contrato, se desarrollará observando



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

los procedimientos definidos en todo momento en la Política de Seguridad de la Información del Gobierno de Navarra y que sean de aplicación.

La empresa adjudicataria recibirá documentación y explicación 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 Tiques del Gobierno de Navarra.

### **Documentación**

Se deberán utilizar las plantillas ofrecidas por la DGTD para el análisis y desarrollo de Sistemas de Información, según las pautas que la DGTD indique.

## **37.2.- ESCENARIO TECNOLÓGICO**

La plataforma tecnológica sobre la que se deberán realizar e implantar los desarrollos se encuentra descrita en el escenario tecnológico de Gobierno de Navarra:

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

Generalmente, será de aplicación lo descrito en el apartado III.4 Infraestructura Genérica para S.I. para Aplicaciones en desarrollos .NET.

Aunque el escenario tecnológico puede sufrir modificaciones motivadas por la incorporación de nuevos productos o por la migración a versiones superiores de aquellos que lo componen, a la empresa adjudicataria se le informará adecuadamente del escenario tecnológico vigente para la adecuada realización de los trabajos.

## **37.3.- PLATAFORMA DE DESARROLLO DE SOFTWARE**

Con carácter general, el desarrollo de las aplicaciones contempladas en el objeto del contrato se realizará empleando la Plataforma de Desarrollo de Software de Gobierno de Navarra. Las características generales de dicha plataforma pueden consultarse en el siguiente enlace:

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

La Dirección General de Transformación Digital ofrecerá el soporte necesario a la empresa adjudicataria para que pueda utilizar la Plataforma de Desarrollo de Software.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

## 37.4.- HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En términos generales, y **sobre todo en las labores de soporte técnico**, la adjudicataria deberá conformar los horarios de prestación de los servicios según estos criterios:

- Cubrirá, como mínimo, el rango horario principal de concurrencia de usuarios finales (8:00 a 15:00 horas)
- Adaptará su horario al horario en que haya mayor demanda o presencia de usuarios, en el ejercicio del servicio o atención al que tenga mayor dedicación.
- Adaptará su horario a las necesidades puntuales que se deriven de la ejecución de acciones, procesos o proyectos especiales, o a las necesidades que se deriven de la recuperación del servicio, en caso de pérdida de este.
- Para el caso de periodos vacacionales y ausencias:
  - El soporte técnico deberá ser atendido por personas con el conocimiento suficiente.
  - La ausencia de personas de una empresa adjudicataria no puede en ningún caso poner en peligro la continuidad y el nivel del servicio de los sistemas del Gobierno de Navarra. Será responsabilidad de la adjudicataria establecer los mecanismos adecuados para que el servicio no se vea afectado en caso de ausencias.

## 37.5.- FASES DEL SERVICIO

### Fase 1: Diagnóstico

En esta fase se realizará una revisión conjunta entre Gobierno de Navarra y la empresa adjudicataria del alcance del servicio, la estructura de gestión, las exigencias del servicio y la organización de este. Asimismo, en esta fase también se realizará una revisión de los servicios, recopilación de procedimientos, instrucciones técnicas y buenas prácticas, análisis de riesgos y comprensión de los indicadores definidos.

### Fase 2: Transferencia

En esta fase se realizará una transferencia de conocimientos estructurada, mediante la ejecución de un plan de reuniones específicas y formación funcional en aquellos casos que se requiera. Los servicios incluidos en estas dos primeras fases no serán facturables. La suma de la duración de ambas fases no podrá ser superior a un mes.

### Fase 3: Inicio del servicio - Ejecución

El objetivo de esta fase es ejecutar y gestionar los servicios del contrato y garantizar la calidad del servicio mediante el desarrollo de las actividades indicadas, el control de calidad del servicio y la elaboración de propuestas de acciones de mejora.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

#### **Fase 4: Entrega**

En esta fase la empresa adjudicataria pondrá a disposición de Gobierno de Navarra el software, los documentos de trabajo y la documentación técnica necesaria que no haya entregado durante la ejecución del contrato para poder volver a asumir el mantenimiento delegado. Los servicios incluidos en esta fase no serán facturables ya que la entrega debiera realizarse durante la FASE 3.

#### **Fase 5: Devolución del servicio**

Tres meses antes de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá entregar un Plan de Devolución del Servicio. Durante este tiempo, la empresa adjudicataria deberá colaborar activamente con Gobierno de Navarra y la nueva empresa adjudicataria, o quien determine Gobierno de Navarra, para el traspaso de conocimiento; con el fin de que la nueva empresa adjudicataria se pueda hacer cargo del mantenimiento de los sistemas instalados durante la vigencia del contrato. Para confeccionar el Plan de Devolución del Servicio, la empresa adjudicataria tendrá en cuenta lo siguiente:

- La empresa adjudicataria continuará con la responsabilidad de prestación integral del servicio.
- La empresa adjudicataria se compromete a poner los medios para minimizar el impacto en el servicio debido a las actividades de esta fase.
- La empresa adjudicataria se compromete a colaborar activamente con Gobierno de Navarra y la nueva empresa adjudicataria para facilitar la correcta transferencia de conocimiento en el plazo previsto.
- La empresa adjudicataria verificará que la documentación está actualizada

### **37.6.- ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE VALORACIÓN TÉCNICA**

Este capítulo contiene los aspectos susceptibles de valoración técnica. La empresa licitadora podrá en su oferta realizar propuestas sobre estos aspectos, y en su caso podrán suponer puntuación positiva en la valoración técnica de la oferta.

#### **Comprensión global**

La empresa licitadora podrá exponer sus propuestas y planteamientos para la prestación del servicio al Gobierno de Navarra en general

Definirá los objetivos y alcance de la propuesta presentada. La oferta podrá describir objetivos, propósitos, requerimientos y enfoques propuestos.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

Podrá realizarse una descripción global de la problemática de las áreas de negocio (áreas técnico – funcionales) principales, indicando necesidades y requerimientos, así como posibles enfoques y propuestas de mejora.

Se espera que la empresa licitadora aporte esquemas o planteamientos de nivel general, derivados de su experiencia en prestar servicio de soporte y mantenimiento en sistemas de información, adecuadamente adaptados al caso de sistemas de información en el ámbito funcional del presente pliego (sistemas de información del SNE-NL).

Se valorarán en mayor medida las ofertas que aporten planteamientos más comprensibles, más realistas, que demuestren una mayor potencia y consistencia del servicio a prestar al Gobierno de Navarra, y una mayor potencia y consistencia para el mantenimiento y mejora de las distintas áreas técnico – funcionales.

### **Coordinación y organización y metodología**

La empresa licitadora podrá exponer los mecanismos de coordinación (interna y con el Gobierno de Navarra) y los mecanismos de organización de sus recursos y del servicio en general, que considere apropiados para el cumplimiento de los objetivos del Gobierno de Navarra.

Se valorarán en mayor medida las ofertas que:

- Mejor describan los procesos relacionados con la capacidad del servicio que se prestará (modelo de gestión, roles, flexibilidad en la prestación)
- Aporten más valor en la coordinación del servicio en sí mismo y con las figuras relevantes a efectos de Soporte y Mantenimiento, del Gobierno de Navarra.
- Aporten más valor en la articulación interna del servicio (en la propia empresa) y externa (con otros grupos o áreas del Gobierno de Navarra o empresas externas)
- Más basen la prestación del servicio con recursos a tiempo completo, que entiendan en profundidad la problemática y las soluciones implantadas. Y se alejen de un modelo de prestación del servicio basada en recursos con dedicaciones excesivamente bajas o imprecisas, que no permitan prestar un servicio adecuado.
- La empresa licitadora podrá exponer sus propuestas y planteamientos sobre qué metodología aplicará a los servicios a prestar, así como conocimientos o experiencia en implantación de metodologías ágiles

### **Soporte Corporativo**

La empresa licitadora podrá exponer sus propuestas y planteamientos sobre cómo prestará soporte corporativo al equipo técnico que forme parte del contrato. Se valorarán en mayor medida las ofertas que:

- Aporten mejor propuesta en cuanto a cómo prestarán apoyo en la resolución de problemas técnicos o bloqueos.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiazta de dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21



- Aporten mejores prácticas de desarrollo y compromiso de apoyo y soporte corporativo de la empresa y métodos para implantarlas en el equipo.
- Incidan más en la gestión del talento valorando aspectos concretos de política de recursos humanos que la empresa licitante aplicará al equipo de desarrollo del proyecto.

### **Servicios a Prestar**

#### **Planteamientos y propuestas respecto a Soporte**

La empresa licitadora podrá realizar planteamientos y propuestas más allá de los mínimos exigidos en este pliego técnico, con el objetivo de prestar mejor servicio al Gobierno de Navarra, en materia de Soporte Técnico. Al constituir el objeto del contrato un volumen elevado de productos y de usuarios diferentes, el soporte técnico, entendido como atención a usuarios y resolución de incidencias, tiene una elevada importancia.

Se valorarán en mayor medida las ofertas que:

- Mejoren el tiempo de respuesta y de solución, y la calidad de la respuesta ante incidencias.
- Incrementen el grado de atención, el tiempo de respuesta y de solución, y calidad de la respuesta, en momentos críticos.
- Incrementen el horario de atención a usuarios y procesos, siempre que vaya acompañado de capacidad de resolución de incidencias.
- Más clarifiquen el nivel de servicio que prestarán en materia de Soporte Técnico.

#### **Planteamientos y propuestas respecto a Mantenimiento Evolutivo**

La empresa licitadora podrá realizar planteamientos y propuestas más allá de los mínimos exigidos en este pliego técnico, con el objetivo de prestar mejor servicio al Gobierno de Navarra, en materia de proyectos de Mantenimiento Evolutivo de los sistemas de información del SNE-NL objeto del presente pliego.

El mantenimiento evolutivo entendido como capacidad de realizar correcciones, adaptaciones y mejoras tiene una elevada importancia.

Se valorarán en mayor medida las ofertas que:

- Incrementen la calidad de los análisis, diseños y valoraciones de trabajos por hacer.
- Incrementen la calidad de las correcciones y evoluciones a hacer.
- Permitan incrementar y decrementar el número de recursos humanos dedicados a evoluciones del sistema para responder a picos y valles de trabajo.
- Incrementen la capacidad de realizar baterías de pruebas avanzadas y/o de un alto grado de completitud y/o automatizadas, ante cambios en los sistemas.
- Más clarifiquen el nivel de servicio que prestarán en materia de Mantenimiento Evolutivo. Incluyendo cómo ejecutarían un caso tipo de Mantenimiento Evolutivo y ejemplos concretos de experiencia de trabajos similares en el ámbito técnico y funcional.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

## Planteamientos y propuestas respecto a Proyectos de Creación y Evolución

La empresa licitadora podrá realizar planteamientos y propuestas más allá de los mínimos exigidos en este pliego técnico, con el objetivo de prestar mejor servicio al Gobierno de Navarra, en materia de proyectos de Creación y Evolución de los sistemas de información del SNE-NL objeto del presente pliego.

Se valorarán en mayor medida las ofertas que:

- Incrementen la calidad de los análisis, diseños y valoraciones de trabajos por hacer.
- Incluyan propuesta de otros roles que puedan intervenir en los trabajos de Creación, sobre todo en la fase de análisis y diseño, más allá de los requeridos como mínimos en el pliego.
- Más clarifiquen el nivel de servicio que prestarán en materia de Proyectos de Creación y Evolución. Incluyendo cómo ejecutarían un caso tipo de Creación o Evolución y ejemplos concretos de experiencia de trabajos similares en el ámbito técnico y funcional.

## 37.7.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Con el fin de facilitar la valoración de las ofertas presentadas para este proyecto, deberán tener los siguientes contenidos, adecuadamente estructurados:

- Bloque 1: cualquier tipo de exposición introductoria o de contexto general, que la empresa ofertante desee realizar, o cualquier referencia a los contenidos y requisitos de obligado cumplimiento que desee comentar. El contenido de este Bloque 1 no aportará puntos para los criterios de valoración técnica.
- Bloque 2: aquellos aspectos susceptibles de valoración técnica, en los que la empresa ofertante desee realizar propuestas. Los contenidos y propuestas de este Bloque 2 sí serán susceptibles de valoración técnica.

Los apartados en que se dividirá este Bloque 2 son los siguientes:

- Comprensión Global
- Coordinación y organización y metodología
- Soporte Corporativo
- Servicios a prestar:
  - Planteamientos y propuestas respecto a Soporte.
  - Planteamientos y propuestas respecto a Mantenimiento.
  - Planteamientos y propuestas respecto a proyectos de Creación y Evolución.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

# **ANEXO I**

## **HOJA RESUMEN DE DATOS DE LA LICITADORA**

**(a incluir en el Sobre A “Documentación administrativa”)**

Don/Doña:

con DNI número:

con domicilio en:

Teléfono:

en nombre propio o en representación de la licitadora (*táchese lo que no proceda*):

con NIF:

con domicilio en:

DECLARA:

Que, a efectos de notificaciones en caso de reclamación en materia de contratación ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, en relación con el presente procedimiento de contratación, rogamos contacte con D./D<sup>a</sup>: .....,  
DNI: ....., en la siguiente dirección electrónica única:

Dirección de correo electrónico (e-mail): .....



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

## **ANEXO II**

### **INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL ANEXO DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) POR LOS LICITADORES**

Para poder cumplimentar el Anexo referido a la declaración responsable mediante el modelo normalizado Documento Europeo Único de Contratación (DEUC) deberá seguir los siguientes pasos:

1. Descargar en su equipo el fichero espd-request.xml en el fichero zip del mismo nombre que se encuentra disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra.
2. Abrir el siguiente link: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es>
3. Seleccionar el idioma “español”
4. Seleccionar la opción “Soy operador económico”
5. Seleccionar la opción “importar un DEUC”
6. Cargar el fichero DEUC, xml que previamente se ha descargado en su equipo (paso 1).
7. Seleccione el país y pinche “siguiente”.
8. Cumplimentar los apartados del DEUC correspondiente.

Las empresas que figuren inscritas en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE), o en el Registro voluntario de Licitadores de Navarra, o equivalente de otras comunidades autónomas, solo deberán facilitar en la parte II, aquella información que no figure inscrita en los mismos o que, aun estando inscrita, no conste de manera actualizada, siempre y cuando consignen en el DEUC la información necesaria para el acceso a dicho registro.

9. Imprimir y firmar el documento

Este documento debidamente cumplimentado y firmado se deberá presentar junto con el resto de la documentación de la licitación de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Particulares que rigen la contratación y dentro del plazo fijado en la misma.

Cuando concurran a la licitación Uniones Temporales de Empresas (constituidas temporalmente al efecto) o personas que participen conjuntamente, se deberá cumplimentar un DEUC por cada una de las empresas o personas participantes.

En caso de que las empresas licitadoras acrediten la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades independientemente de la



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

naturaleza de la relación jurídica que tenga con ellas, se deberá cumplimentar un documento por la empresa licitadora y otro por la empresa cuyos medios se adscriben.

Tienen a su disposición la “Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de contratación pública”, publicada en el Boletín Oficial del Estado Núm. 85 del viernes 8 de abril de 2016 (Sec. III Pág.24845) en el siguiente link:

<http://www.boe.es/boe/dias/2016/04/08/pdfs/BOE-A-2016-3392.pdf>



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

**ANEXO III**

**RELACIÓN DE TRABAJOS SIMILARES REALIZADOS**

Relación de trabajos similares realizados:

| Descripción del trabajo | Cliente | Fecha | Importe <i>(indicar el correspondiente a cada año natural, si el trabajo abarcase a varios años)</i> |
|-------------------------|---------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |         |       |                                                                                                      |
|                         |         |       |                                                                                                      |
|                         |         |       |                                                                                                      |
|                         |         |       |                                                                                                      |
|                         |         |       |                                                                                                      |
| Total:                  |         |       |                                                                                                      |

Esta tabla deberá acompañarse necesariamente de justificantes de la realización de los trabajos en ella incluidos, bien con certificados o informes emitidos por los clientes, o bien con las correspondientes facturas. En dichos justificantes deberán figurar los datos incluidos en la tabla.

(firma)



## ANEXO IV

### CRITERIOS CUANTITATIVOS (valorables con fórmulas)

D. /D.<sup>a</sup> ....., titular del DNI nº (o la referencia al documento procedente en caso de ser extranjero)....., con domicilio en....., CP ....., localidad ....., teléfono ....., email ....., en nombre propio o en representación de ....., DNI/CIF número ....., con domicilio en ....., CP ....., localidad ....., teléfono ....., email ....., enterado del procedimiento tramitado para adjudicar el contrato de .....,

#### DECLARO:

- Que conozco y acepto incondicionalmente y en su totalidad el Pliego regulador, con sus anexos, y toda la normativa que ha de regir el presente contrato. La presentación de la proposición supone la declaración responsable de la exactitud de todos los datos presentados y de que reúno todas y cada una de las condiciones exigidas para la presente contratación.
- Relación precio/hora y número de horas:** Que la entidad por mi representada se compromete al cumplimiento del contrato con estricta sujeción a este Pliego y sus anexos con la siguiente proposición de precio/hora y número de horas por tarea:

| Tarea                                     | Horas | Precio/hora<br>(IVA excluido) | Horas x<br>Precio/hora |
|-------------------------------------------|-------|-------------------------------|------------------------|
| Coordinación                              |       |                               |                        |
| Análisis                                  |       |                               |                        |
| Desarrollo                                |       |                               |                        |
| Soporte                                   |       |                               |                        |
| Importe Máximo total anual (IVA excluido) |       |                               |                        |

- Certificaciones de la empresa:** Que la entidad por mi representada aporta las siguientes certificaciones:

| CRITERIO | VALOR |
|----------|-------|
|----------|-------|



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21



|                                                                          |                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| La entidad por mi representada dispone de las siguientes certificaciones | <ul style="list-style-type: none"><li>- Certificación ....</li><li>- Certificación ...</li><li>- ....</li><li>- Certificación ...</li></ul> |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(Se deberán adjuntar los certificados correspondientes que permitan verificar la información indicada)

- **Experiencia del equipo de trabajo:** Que la entidad por mi representada se compromete a aportar la experiencia de equipo de trabajo que se indica seguidamente (añadir una línea por cada recurso humano (\*) asignado en cada perfil):

*(\*) No se debe indicar el nombre de cada recurso humano. Para cada perfil, se deberá determinar el porcentaje de tiempo de dedicación por recurso al perfil y su experiencia en relación con ese perfil, rellenando una línea por cada recurso humano. La experiencia se expresará en años, con dos decimales (debiendo convertir los meses y días a la fracción decimal de año correspondiente. La suma de porcentajes de dedicación de los recursos humanos propuestos para un mismo perfil debe ser 100%).*

| Persona   | Perfil            | Años experiencia profesional en el perfil | % Tiempo dedicación de la persona en el perfil |
|-----------|-------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Recurso 1 | Líder de equipo   |                                           |                                                |
| ...       | Líder de equipo   |                                           |                                                |
| Recurso n | Líder de equipo   |                                           |                                                |
| Recurso 1 | Analista          |                                           |                                                |
| ...       | Analista          |                                           |                                                |
| Recurso n | Analista          |                                           |                                                |
| Recurso 1 | Desarrollador/a   |                                           |                                                |
| ...       | Desarrollador/a   |                                           |                                                |
| Recurso n | Desarrollador/a   |                                           |                                                |
| Recurso 1 | Técnico/a Soporte |                                           |                                                |
| ...       | Técnico/a Soporte |                                           |                                                |
| Recurso n | Técnico/a Soporte |                                           |                                                |



- **Formación del equipo de trabajo:** Que la entidad por mi representada se compromete a aportar la formación del equipo de trabajo que se indica seguidamente (añadir una línea por cada recurso humano asignado):

(\*) No se debe indicar el nombre de cada persona. Se deberá determinar el porcentaje de tiempo de dedicación por persona al contrato. La suma de porcentajes de dedicación de las personas propuestas debe ser 100%).

| Persona   | % dedicación persona que supone en el contrato (en un año de contrato) | Número de horas de la formación | Entidad que ha impartido la formación | Breve descripción de la acción formativa |
|-----------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|
| Recurso 1 |                                                                        |                                 |                                       |                                          |
| ...       |                                                                        |                                 |                                       |                                          |
| Recurso n |                                                                        |                                 |                                       |                                          |

- **Criterios de carácter social. Contratación indefinida:** Que la entidad por mi representada declara responsablemente la exactitud de la siguiente información relativa a los criterios cuantitativos de carácter social:

| CRITERIO                                                                                                                                                                    | VALOR                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| La entidad por mi representada tiene el compromiso de designar a la ejecución del contrato objeto de licitación el siguiente porcentaje de personal con contrato indefinido | <p>_____ %</p> <p>(indicar porcentaje)</p> |

(firma)



## **ANEXO V**

### **INFORMACIÓN SOBRE SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS**

#### **ANEXO RESERVADO**

Para acceder a este anexo, la licitadora interesada deberá dirigirse por correo electrónico a [servicio.departamentales.tramitacion@navarra.es](mailto:servicio.departamentales.tramitacion@navarra.es) y solicitar un acceso a dicha información.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

## **ANEXO VI**

### **PRINCIPALES SISTEMAS DE INFORMACIÓN OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

A continuación, se describen los sistemas en funcionamiento en el Servicio Navarro de Empleo que son objeto de este contrato.

#### **1. IRIS SNE-NL**

Aplicación web del Servicio de Desarrollo de Competencias Profesionales para la gestión de los cursos formativos subvencionados por el SNE-NL. Es de uso tanto interno, como por parte de entidades externas, con los siguientes escenarios principales:

- Acceso corporativo (Intranet) para todos los usuarios con los perfiles “Técnico de seguimiento”, “Técnico de inspección”, “Responsable de inspección” y/o “Administrador”.
- Acceso Internet para todos los usuarios con perfil “Gestor de entidad” y “Técnico de seguimiento externo”.

Entre otros, permite:

- Seguimiento de las acciones de formación concedidas
- Gestión de becas
- Expedición de diplomas
- Acciones de finalización de la formación (liquidación económica, encuesta)

Tiene las siguientes funcionalidades principales para la gestión de los cursos:

- Recoger los datos de trabajo de la solicitud
- Preparar las subsanaciones de documentación y adjuntarlas al expediente en Extr@ (gestión de expedientes corporativos)
- Valorar los expedientes semiautomáticamente
- Establecer la resolución del expediente
- Realizar tareas de seguimiento de las acciones de formación concedidas
- Acciones de finalización de la formación (liquidación económica, encuesta)

Además, la aplicación expone distintos servicios para integrarse con otros componentes, principalmente:

- Comunicación de la información almacenada en IRIS al repositorio de Datos Comunes de Formación del Servicio de Empleo Público Estatal.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

- Realización de fichajes de entrada y salida por parte de los asistentes y profesores de cursos formativos.

*Tecnologías de desarrollo:*

- Aplicación Microsoft .NET Framework 4.8
  - Frontal web ASP .NET MVC
  - Servicios web Microsoft Windows Communication Foundation
- Base de datos Microsoft SQL Server
- Informes Crystal Reports 13

## 2. Difusión de cursos

En el Servicio de Formación, dentro de su Sección de programas y seguimiento de la calidad de la formación profesional para el empleo, se realizan trabajos para la publicación de la oferta formativa para el empleo. Actualmente se focalizan en los cursos provenientes de un acuerdo con Educación y cursos para preferentemente desempleados.

El producto es una aplicación web que gestiona cursos de formación de oferta dirigida a prioritariamente desempleados que se publica en Internet. Dispone de parte de gestión y de parte de difusión, con dos escenarios principales de uso:

- Intranet Gobierno de Navarra, con acceso a través de ATEKA para los siguientes perfiles:
  - Gestor SNE
  - Gestor de Certificados
  - Gestor Externo de Difusión (EmpleoDifusionCursosGestorExterno)
  - Gestor agencia
  - Gestor centro
  - Gestor docentes
  - Gestor acreditaciones
  - Administrador acreditaciones
- Acceso Internet con acceso a través de ATEKA para los siguientes perfiles:
  - Gestor SNE
  - Entidad formación (EF)
  - Gestor de Agencia (GA)
  - Gestor Externo de Difusión (EmpleoDifusionCursosGestorExterno)
  - Gestor de Centro
  - Gestor docentes
  - Gestor acreditaciones
  - Administrador acreditaciones

*Tecnologías de desarrollo:*



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

- Es una aplicación Web distribuida en capas lógicas, desarrollada sobre el Framework Microsoft .NET 4.8, en lenguaje C#.
- El sistema gestor de base de datos utilizado es Microsoft SQL Server 2016.
- La generación de informes se realiza a través de Crystal Reports v13.0.13.
- Para las consultas, altas, modificaciones y eliminaciones de los datos en las tablas de Bases de Datos, se hace uso de procedimientos almacenados.
- Proceso ETL con Microsoft SQL Server Integration Services

### 3. Gestión de Inscripciones

Aplicación para las Agencias de Empleo que permite gestionar las inscripciones a cursos de formación, talleres y otras formaciones Ad-hoc. Tiene las siguientes funcionalidades:

- Recoger las solicitudes de preinscripción presenciales
- Recogida y gestión de preinscripciones on-line
- Seguimiento del estado de una preinscripción
- Emitir los listados que se remiten a los centros
- Gestionar la admisión de los alumnos en los cursos
- Realizar comunicaciones con entidades de empleo y/o alumnos
- Consultar las claves de acceso a las aulas por alumno o curso

*Tecnologías de desarrollo:*

- Aplicación Microsoft .NET Framework 4.8 (C#)
  - Frontal web ASP .NET Web forms
  - Servicios web ASMX y Windows Communication Foundation
- Base de datos Microsoft SQL Server
- Informes Crystal Reports 13
- Proceso ETL con Microsoft SQL Server Integration Services

### 4. Registro de docentes

Aplicación para gestionar la información curricular de docentes que imparten formación para el empleo que guardan relación con el SNE-NL. Generalmente imparten cursos realizados con fondos provenientes de las ayudas de SNE.

La solución cuenta también con una aplicación Internet para que sea el propio docente el que mantenga actualizado su currículum.

*Tecnologías de desarrollo:*

- Aplicación Microsoft .NET Framework 4.8 (C#)
  - Frontal web ASP .NET Web forms



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

- Servicios web ASMX y Windows Communication Foundation
- Base de datos Microsoft SQL Server
- Informes Crystal Reports 13

## 5. Registro de acreditaciones SNE

Aplicación web que gestiona el registro autonómico de acreditaciones que otorga Servicio Navarro de Empleo a las personas usuarias de sus servicios: Certificados de Profesionalidad y Competencias Clave.

*Tecnologías de desarrollo:*

- Aplicación Microsoft .NET Framework 4.8 (C#)
  - Frontal web ASP .NET Web forms
  - Servicios web ASMX y Windows Communication Foundation
- Base de datos Microsoft SQL Server
- Informes Crystal Reports 13
- Proceso ETL con Microsoft SQL Server Integration Services

## 6. Currículum RIIOPN

Herramienta para facilitar la confección de un curriculum vitae y las cartas de presentación.

*Tecnologías de desarrollo:*

- Aplicación Microsoft .NET Framework 4.8 (C#)
  - Frontal web ASP .NET Web forms
- Informes Crystal Reports 13

## 7. Certificados de profesionalidad

Aplicación web que gestiona el registro autonómico de certificados de profesionalidad, así como las actas de resultados de los cursos con certificación.

*Tecnologías de desarrollo:*

- Aplicación Microsoft .NET Framework 4.8 (C#)
  - Frontal web ASP .NET Web forms
  - Servicios web ASMX y Windows Communication Foundation
- Base de datos Microsoft SQL Server
- Informes Crystal Reports 13
- Proceso ETL con Microsoft SQL Server Integration Services



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

## 8. Orientasare

Aplicación web colaborativa para registrar y gestionar las acciones de orientación, a la que acceden tanto los técnicos del SNE-NL como las entidades que proporcionan servicios de orientación contratadas por el SNE-NL (via convenio u otra fórmula).

Es una aplicación web que recoge las actuaciones en el ámbito de la orientación laboral que realizan los distintos agentes sociales para obtener una trazabilidad por persona atendida que permita mejorar el servicio prestado y tener un mayor control de este.

Facilita la calidad de servicio prestado:

- a través de compartir información entre todos los orientadores
- evitando duplicidades
- a través de la trazabilidad de la atención recibida
- a través de la colaboración entre SNE-NL y entidades mediante derivaciones a donde mejor le pueden prestar un servicio.

Aplicación al servicio de la gestión y control:

- las agencias pueden conocer en todo momento la situación de cualquier demandante
- siempre se sabe qué entidad y técnico ha atendido un servicio
- cada técnico sabe cuántos historiales tiene en su cartera
- cada técnico puede decidir si atiende al demandante él mismo o derivarlo a otro técnico
- cada movimiento que se hace en la aplicación queda registrado, quién lo ha hecho y qué ha hecho

La solución cuenta con dos escenarios principales:

- Intranet: aplicación web que realiza el control de las acciones de orientación de empleo de manera coordinada entre las diferentes entidades que ofrecen los servicios. Se integra la lógica de negocio y la llamada a la base de datos de Empleo Orientacion, eliminando el Servicio intermedio.
- Internet: aplicación web que realiza el control de las acciones de orientación de empleo de manera coordinada entre las diferentes entidades que ofrecen los servicios. Acceso para usuarios externos al SNE. Se integra la lógica de negocio y la llamada a la base de datos de Empleo Orientacion, eliminando el Servicio intermedio.

*Tecnologías de desarrollo:*

- Aplicación Microsoft .NET Framework 4.8 (C#)
  - Frontal web ASP .NET MVC y web forms
  - Servicios web Microsoft Windows Communication Foundation
- Base de datos Microsoft SQL Server
- Informes Crystal Reports 13



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21



## 9. Sellado de demanda de empleo

Servicio Navarro de Empleo cuenta, entre otras alternativas, con un sistema telefónico de renovación de demanda de empleo. De este modo las personas pueden renovar su demanda de empleo llamando al 848 424 500 sin necesidad de personarse en su agencia de empleo: facilitan los datos de renovación llamando al 012 y reciben la respuesta vía sms al móvil si se ha realizado con éxito.

La aplicación “Sellado de demanda” está destinada a las personas operadoras del servicio telefónico del “848 424 500”, de modo que les permite consultar el estado de una demanda de empleo y gestionar su renovación en caso de que corresponda.

También es posible realizar la gestión del sellado y renovación a través de la aplicación móvil de empleo (descrita en el apartado App Móvil Empleo del presente Anexo).

*Tecnologías de desarrollo:*

- Aplicación Microsoft .NET Framework 4.8 (C#)
  - Frontal web ASP .NET Web forms
  - Servicios web Windows Communication Foundation
- Base de datos Microsoft SQL Server
- Informes Crystal Reports 13

## 10. Consulta renta básica

Aplicación que recoge la excel que emite la utilidad de sondeos de SISPE (Sistema de información de los Servicios Públicos de Empleo) y realiza la consulta ad-hoc de la situación de las personas respecto a la percepción de Renta Básica (ayuda que da Política Social). También dispone de una consulta ad-hoc por un único NIF/NIE en una fecha concreta del pasado o en la fecha actual. Además, informa si la persona consultada era el solicitante o un miembro de la unidad familiar.

*Tecnologías de desarrollo:*

- Aplicación Microsoft .NET Framework 4.8
  - Frontal web ASP .NET Web forms
  - Servicios web ASPX
- Base de datos Microsoft SQL Server
- Informes Crystal Reports 13



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

## 11. Datos comunes de empleo

Aplicación del SNE-NL para gestionar aquellos datos que utilizan las aplicaciones y son comunes para todas las unidades de negocio. Además, quiere ser la puerta de entrada a todas las aplicaciones con las que trabaja SNE-NL. Tiene las siguientes funcionalidades:

- Calendario de festivos
- Gestión de aplicaciones y permisos de acceso
- Menú integral
- Censo localidades
- Mantenimiento datos personales personas registradas por el SNE-NL
- Gestión de UTEs - Gestión de ERTES - Gestión de incidencias en aplicaciones móviles.

*Tecnologías de desarrollo:*

- Aplicación Microsoft .NET Framework 4.8 (C#)
  - Frontal web ASP .NET MVC
  - Servicios web Windows Communication Foundation
- Base de datos Microsoft SQL Server 2016

## 12. Servicio web ComunicaciónSISPE

Capa de servicios que aísla las aplicaciones del SNE-NL respecto del servicio web ofrecido por el Servicio Público de Empleo Estatal para el intercambio de datos con su base de datos centralizada SISPE.

La versión actual ofrece:

- Acceso de consulta a datos de persona física
- Acceso de escritura de datos de persona física
- Eliminación de una persona física
- Consulta de la demanda de empleo
- Consulta de suma de niveles (para sincronización)
- Renovación de demanda de empleo
- Consulta de los periodos de demanda
- Reactivación de la demanda de empleo
- Obtención del DARDE
- Registro de Certificados de Profesionalidad en registro nacional
- Registro de servicios e itinerarios para demandantes de empleo

*Tecnologías de desarrollo:*

- Aplicación Microsoft .NET Framework 4.8 (C#)
  - Servicios web ASMX.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

- Base de datos Microsoft SQL Server

### 13. Servicio web EmpleoAuditoría

Servicio web que provee de los servicios de auditoría a las aplicaciones que maneja el SNE-NL.

*Tecnologías de desarrollo:*

- Aplicación Microsoft .NET Framework 4.8 (C#)
  - Servicios web ASMX.
- Base de datos Microsoft SQL Server

### 14. Servicios web EmpleoEntities y EmpleoGlobal

Conjunto de servicios web que proporcionan acceso a la información común que maneja el SNE-NL. Principalmente datos de cursos de formación y datos auxiliares: repertorio de especialidades, niveles formativos, poblaciones, etc.

*Tecnologías de desarrollo:*

- Aplicación Microsoft .NET Framework 4.8 (C#)
  - Servicios web ASMX y Microsoft Windows Communication Foundation
- Base de datos Microsoft SQL Server

### 15. Servicio web EmpleoMovil

Servicio web que proporciona acceso a la información necesaria para aplicaciones externas a la red corporativa de Gobierno de Navarra (principalmente datos de agencias de empleo y de renovación de demanda). Los datos a los que accede son agencias de empleo, de renovación de demanda, reactivación de la demanda, ofertas de empleo, cita previa, inscripciones a cursos, certificados de cursos.

*Tecnologías de desarrollo:*

- Aplicación Microsoft .NET Framework 4.8 (C#)
  - Servicios web Microsoft Windows Communication Foundation
- Base de datos Microsoft SQL Server

### 16. Servicio web Empleo Notificaciones

Aplicación para la gestión de notificaciones a personas usuarias de las aplicaciones de Servicio Navarro de Empleo - Nafar Lansare. Inicialmente se van a gestionar las notificaciones personalizadas a personas o grupos de personas usuarias de la aplicación móvil.

Actualmente en SNE tenemos una aplicación móvil para Android e iOS que permite recibir notificaciones push. El envío de esas notificaciones se estaba realizando mediante Google



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

Firebase FCM, y se está evolucionando para realizarlas mediante la API: creando un servicio web que haga de intermediario entre las aplicaciones que quieren enviar notificaciones y Firebase.

#### *Tecnologías de desarrollo:*

- La aplicación web está construida con Microsoft .NET Framework 4.8, con Visual C#, y en 1 capa, con un componente que se encarga de exponer una interfaz de servicio privada en la red interna de Gobierno de Navarra (GdN) accesible para otros productos del SNE-NL.
- El servicio EmpleoNotificacionesService es un web service que expone diferentes servicios a través de APIs

## 17. App. Móvil Empleo

Aplicación móvil que incorpora servicios al ciudadano que ofrece Servicio Navarro de Empleo - Nafar Lansare.

El Gobierno de Navarra facilita a través de esta aplicación la renovación de la demanda de empleo. Sin necesidad de desplazamientos, de una manera ágil y cómoda. Además, la app muestra las ofertas de empleo del SNE-NL y permite localizar la agencia que corresponde a la ciudadanía según el código postal de su domicilio. También permite realizar el sellado de la demanda de empleo.

Tiene versión nativa para iOS y para Android.

## 18. Otros productos en estudio

Actualmente están en fase de estudio de viabilidad otros sistemas de información:

- **Kiosko de servicios rápidos de agencia:** se está trabajando en la definición de un kiosko para ofrecer a los demandantes de empleo que acuden a las Agencias de Empleo una serie de servicios rápidos que sean sencillos de utilizar y den respuesta eficaz a los servicios más demandados en los puestos de información de las agencias. Consistiría en una aplicación web que inicialmente estaría disponible en puestos de acceso público tipo kiosko en las Agencias de Empleo, desde los cuales los usuarios accederían a servicios como la activación / renovación de su demanda, la solicitud de cita previa para ser atendido en la Agencia, etc.
- **Servicio web para la consulta desde Derechos Sociales de la situación de búsqueda activa de empleo de las personas con renta garantizada:** Derechos Sociales ha solicitado poder consultar de manera automatizada al SNE-NL si una



CSV: C301E72B147FAB02

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

persona a la que se le realiza el seguimiento de Renta Garantizada se encuentra en situación de búsqueda activa de empleo.



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

## **ANEXO VII**

### **Perfiles necesarios para las tareas**

Para la realización de estas tareas el equipo de trabajo participará en trabajos/proyectos con los roles: Analista, Equipo de Desarrollo, y Responsable Técnico, siguiendo las directrices del Modelo DGTD que se facilitará a la adjudicataria. La gestión de proyectos requerida para dichos trabajos/proyectos (de tipo mantenimiento evolutivo, creación o evolución, transformación de datos o tarea), queda fuera del alcance del presente contrato.

Para el desarrollo de los trabajos será necesario aportar recursos humanos que cumplan con los perfiles que se detallan a continuación.

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del perfil</b>                             | Team Leader / Team Coach / Scrum Master                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Descripción</b>                                   | <p>El Team Leader / Scrum Master (Team Coach en terminología SAFe) es un miembro del equipo de desarrollo que además asume este rol y lo realiza junto con otras tareas del desarrollo. Requiere una formación y experiencia adecuadas para ser eficaz.</p> <p>La misión de este rol es lograr que el equipo de trabajo, proporcione un alto rendimiento en sus funciones, ayudándolos a eliminar cualquier obstáculo que impida que sean un equipo ágil y eficiente.</p> <p>El SM/TC ayuda a implementar y mantener prácticas ágiles, optimiza y mejora el rendimiento del equipo y ayuda a optimizar el flujo de valor del mismo. Debe además tener conocimientos para facilitar la implementación efectiva de SAFe Scrum</p> |
| <b>Conocimientos</b>                                 | Metodologías Ágiles como Scrum, Kanvan, Safe o similares                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Requisitos mínimos para cumplir con el perfil</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>Desempeño como Scrum Master/Team Coach en experiencias anteriores con un mínimo de 4 años</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del perfil</b>                             | Analista                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Descripción</b>                                   | <p>La responsabilidad de los/las Analistas es elaborar un catálogo detallado de requisitos y la definición de los casos de uso que permita describir con precisión las funcionalidades del sistema de información y su comportamiento, para lo cual mantendrán entrevistas y sesiones de trabajo con los responsables de la organización y usuarios, actuando de interlocutor entre éstos/as y el equipo de proyecto en lo que a requisitos se refiere. Su conocimiento experto sobre el funcionamiento del área sobre la que se va a desarrollar el nuevo sistema, será clave en la orientación a los responsables de la organización en esa definición de requerimientos. Estos requisitos permiten a los/las analistas elaborar los distintos modelos que sirven de base para el diseño, obteniendo los modelos de datos y de procesos en el caso del análisis estructurado y los modelos de clases e interacción de objetos en análisis orientado a objeto. Asimismo, realizan la especificación de las interfaces entre el sistema y el personal usuario.</p> |
| <b>Conocimientos</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce en profundidad el sistema en que trabaja y es un experto en el área de negocio del proyecto, manteniéndose al día por medio de cursos, lecturas, etc.</li> <li>• Posee conocimientos de informática general que permiten identificar y afrontar los problemas de integración con otros campos o entornos técnicos.</li> <li>• Domina la metodología de desarrollo de sistemas.</li> <li>• Amplios conocimientos del estado actual y tendencias de las TIC sobre todo en el sector en que desarrolla su labor.</li> <li>• Dominio en los productos y tecnologías definidas para este perfil en el apartado Áreas de conocimiento del Pliego Regulador - PARTE II – PRESCRIPCIONES TECNICAS</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Requisitos mínimos para cumplir con el perfil</b> | <p>Mínimo 3 años realizando análisis de sistemas de información en el ámbito de empleo de la administración pública española. Realizando labores de análisis y desarrollo de sistemas de información en tecnologías Microsoft</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del perfil</b>                             | Desarrollador/a                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Descripción</b>                                   | Posee los conocimientos necesarios del entorno lógico del proyecto para desarrollar su trabajo diario. Muy especializado en labores de construcción de programas y en las herramientas que la facilitan.                                                                                                                                                                |
| <b>Conocimientos</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene conocimientos generales sobre sistemas de información y metodologías de desarrollo.</li> <li>• Conoce estándares de programación.</li> <li>• Dominio en los productos y tecnologías definidas para este perfil en el apartado Áreas de conocimiento del Pliego Regulador - PARTE II – PRESCRIPCIONES TECNICAS</li> </ul> |
| <b>Requisitos mínimos para cumplir con el perfil</b> | Al menos 2 años con la categoría de Desarrollador/a, realizando labores de desarrollo de sistemas de información en tecnologías Microsoft                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del perfil</b>                             | Técnico/a de soporte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Descripción</b>                                   | Posee los conocimientos necesarios del entorno lógico del proyecto para desarrollar su trabajo diario. Cierta experiencia en labores de construcción de programas y en las herramientas que la facilitan.                                                                                                                                                               |
| <b>Conocimientos</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene conocimientos generales sobre sistemas de información y metodologías de desarrollo.</li> <li>• Conoce estándares de programación.</li> <li>• Dominio en los productos y tecnologías definidas para este perfil en el apartado Áreas de conocimiento del Pliego Regulador - PARTE II – PRESCRIPCIONES TECNICAS</li> </ul> |
| <b>Requisitos mínimos para cumplir con el perfil</b> | Al menos 1 año con la categoría de Técnico/a de soporte, realizando labores de desarrollo de sistemas de información en tecnologías Microsoft                                                                                                                                                                                                                           |



CSV: **C301E72B147FAB02**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-11-13 08:53:21