



Expediente P.O.70.23

Pliego de Prescripciones Técnicas para el desarrollo de nuevas funcionalidades, actualización y soporte a la ISO-30301 y suministro de las licencias del sistema de gestión documental electrónico en la APB en el período 2023-2027.



Índice

1	Antecedentes y justificación.....	4
2	Objeto del contrato.....	5
3	Documentación a disposición del adjudicatario.....	5
4	Legislación y normas que regirán los trabajos a realizar	6
5	Descripción de las tareas objeto del contrato	8
5.1	Gestión del proyecto.....	8
5.2	Suministro de las licencias del SGD.....	9
5.3	Desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades específicas del SGD.....	9
5.4	Mantenimiento del SGD	10
5.5	Soporte organizativo.....	14
5.6	Soporte ISO-30301	15
5.7	Gestión del cambio y formación.....	16
6	Entregables.....	17
7	Acuerdos de nivel de servicio y penalizaciones.....	19
7.1	Acuerdos de nivel de servicio.....	19
7.1.1	ANS de los mantenimientos correctivo, evolutivo, adaptativo y perfectivo.....	20
7.1.2	ANS de gestión de la documentación	22
7.1.3	ANS del equipo de trabajo	23
7.2	Penalizaciones.....	24
8	Garantía.....	25
9	Plazo y lugar de ejecución.....	25
10	Medios humanos mínimos	27
11	Presupuesto, recepción de los trabajos y forma de pago.....	31
11.1	Presupuesto máximo de licitación	31
11.2	Medición y abono de los trabajos	33
11.3	Forma de pago	34
12	Seguridad	34
12.1	Acceso a los sistemas de la APB	34
12.2	Cambios	34
12.3	Incidentes de seguridad de la información.....	34
12.4	Derecho de auditoría.....	35
12.5	Subcontratación	35
12.6	Servicios críticos en disponibilidad o que afecten a servicios críticos en disponibilidad de la APB.....	35
12.7	Desarrollo software.....	35



12.8	Otros	36
13	Informes sobre el desarrollo de los trabajos	36
14	Defectos o deficiencias de los trabajos	36
15	Contradicciones y omisiones del presente documento	36
16	Consideración final	37
Anexo I. Arquitectura tecnológica del SGD		38
Anexo II. Ficha de perfil profesional		40
Anexo III. Solvencia técnica de la empresa		42
Anexo IV. Justificación de precios		43



1 Antecedentes y justificación

En la actualidad la Autoridad Portuaria de Baleares (en adelante APB) dispone de un Sistema de Gestión Documental y Archivo (SGD) que permite gestionar toda la documentación electrónica de los expedientes electrónicos activos y asegurar el registro y conservación de los documentos y expedientes electrónicos objeto de la tramitación administrativa ordinaria y sirve de punto de unión con el resto de sistemas de información de la APB.

Para ello, la APB ha realizado una serie de acciones, entre ellas:

- Desarrollo del marco organizativo de gestión documental y archivo electrónico, con toda una serie de mecanismos organizativos que permiten realizar una gestión eficaz y eficiente de la gestión documental y archivo (marco de referencia, política de gestión documental, procesos de gestión documental, perfil de metadatos, cuadro de clasificación, valoración de series documentales, etc.).
- Desarrollo e implantación de la plataforma tecnológica de gestión documental y archivo basada en el gestor documental Alfresco Content Services (ECM) y el módulo Alfresco Governance Services (AGS). Sobre dicha plataforma se han desplegado los siguientes componentes:
 - Un módulo Alfresco Module Package (AMP) que contiene los desarrollos para la personalización de la interfaz gráfica de Alfresco Share adaptada a las necesidades de la APB.
 - Una capa de servicios (llamada GDAPB) basada en un módulo AMP que implementa las funcionalidades requeridas en el marco organizativo y que permite integrarse a las aplicaciones de negocio mediante la exposición de una interfaz REST.
 - Módulo ACS que contiene lo necesario para permitir gestionar documentación específica de la APB implementada en el modelo documental de Alfresco. Adicionalmente, este módulo contiene la implementación de los automatismos y tareas programadas.
 - Módulo AGS. Es el conjunto de recursos que parametriza y configura el módulo AGS para la gestión de la documentación en la fase de archivo.
 - Servicios de firma. Se integra con la plataforma @firma para consumir sus servicios a través de integr@.
 - Buscador de documentos y expedientes basado en ADW.

En el Anexo I. Arquitectura tecnológica del SGD se puede ver la arquitectura de la plataforma tecnológica de gestión documental y archivo.

- Certificación ISO-30301. Actualmente se dispone de la certificación de la ISO-30301 para un conjunto de series documentales, dentro de su ámbito de actuación.

Asimismo, la APB dispone de una Oficina Técnica de Gestión Documental (OTGD), que es la que se responsabiliza del diseño y dirección de las actividades necesarias para la implementación operativa del SGD de la APB, teniendo competencias sobre el diseño de



procesos y controles de gestión documental, la implementación y mantenimiento de las aplicaciones de gestión documental, y la formación/sopORTE a los usuarios de la APB sobre los procesos y controles.

Entre las principales tareas gestionadas desde la OTGD se encuentra la definición, configuración, desarrollo y administración de requerimientos técnicos de las tecnologías de gestión documental y las aplicaciones relacionadas, el soporte técnico y mantenimiento de la relación con los usuarios del SGD, la realización de análisis documentales de los procedimientos administrativos necesarios en la implantación de los procedimientos automatizados, y el mantenimiento de la información de los tipos y series documentales que se incluyen en el archivo electrónico.

La APB tiene previsto proceder a la contratación de una Asistencia Técnica para el suministro de las licencias del SGD, el desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades y el mantenimiento del SGD implantado en la APB, así como la asistencia y soporte técnico a los usuarios de la organización y soporte a la certificación ISO-30301.

2 Objeto del contrato

El objeto de este contrato consiste en los servicios de asistencia técnica para la mejora y evolución del modelo organizativo y de mantenimiento, soporte y evolución de la plataforma tecnológica de gestión documental y archivo de la APB.

Se incluyen, también, el soporte, formación y asesoría necesarias para asegurar la correcta implantación en la APB de los nuevos procesos de gestión documental y archivo electrónico, así como la adaptación de los procesos ya desarrollados, en el ámbito de la gestión e implantación de la Administración Electrónica.

Especial mención requiere la inclusión el soporte necesario para la actualización, mejora continua y ampliación de nuevas series documentales, conforme a la ISO-30301 y soporte a la certificación.

Asimismo, incluye el suministro de las licencias del SGD, basado en Alfresco, tanto el módulo Alfresco Content Service (ECM), como del Alfresco Governance Services (AGS).

La empresa adjudicataria deberá desarrollar durante la vigencia del contrato, y bajo las directrices de la Dirección del Proyecto, los trabajos que se detallan en el apartado 5 de este Pliego. Se requiere, por tanto, la gestión, soporte y mantenimiento del SGD de la APB, garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del presente contrato.

3 Documentación a disposición del adjudicatario

La APB facilitará a la empresa adjudicataria toda la documentación necesaria y disponible para la correcta ejecución del contrato.

Dicha información estará sometida a compromiso de confidencialidad por parte de la empresa adjudicataria y de su personal. La intención de la APB es que en ningún caso salga documentación, especialmente en soporte papel, de la APB para realizar las tareas establecidas y derivadas de este Pliego.



4 Legislación y normas que regirán los trabajos a realizar

El desarrollo de los trabajos solicitados en el presente expediente se realizará al amparo de la siguiente normativa, que se entiende de obligado cumplimiento:

- **Procedimiento administrativo electrónico**
 - Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
 - Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto, por el que se modifica la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
 - Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
 - Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.
- **Interoperabilidad**
 - Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración electrónica.
 - Normas Técnicas de Interoperabilidad derivadas del Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- **Identificación y firma electrónica**
 - Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
 - Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.
- **Transparencia y datos abiertos**
 - Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
 - Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.
- **Contratación pública**
 - Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo, (UE) 2014/23 y (UE) 2014/24, de 26 de febrero de 2014.
- **Seguridad y protección de datos**
 - Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
 - Orden PCI/487/2019, de 26 de abril, por la que se publica la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2019, aprobada por el Consejo de Seguridad Nacional.



- Reglamento (UE) 2019/881 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, relativo a ENISA (Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad) y a la certificación de la ciberseguridad de las tecnologías de la información y la comunicación y por el que se deroga el Reglamento (UE) 526/2013 (Reglamento sobre la Ciberseguridad).
- Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Directiva (UE) 2016/1148 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de julio de 2016, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Instrucciones Técnicas de Seguridad y las Guías de Seguridad derivadas del Esquema Nacional de Seguridad.
- **Accesibilidad**
 - Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
 - Directiva (UE) 2016/2102, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público
 - Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
- **Ley de Puertos**
 - Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre.
- **Gestión documental y archivo**
 - Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso.
 - Real Decreto 1401/2007, de 29 de octubre, por el que se regula la composición, funcionamiento y competencias de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos, modificado por el Real Decreto 487/2017, de 12 de mayo.
 - Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre, por el que se regula la conservación



del patrimonio documental con valor histórico, el control de la eliminación de otros documentos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y la conservación de documentos administrativos en soporte distinto al original.

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Marco de referencia, política de gestión documental y procedimientos de archivo de la APB.
- Manual de recomendaciones para la organización y funcionamiento del sistema de archivos de puertos del estado y autoridades portuarias.
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995 (BOE nº 269 de 10 de noviembre) y todos los Reales Decretos que la regulan, en especial el 1627/1997.
- Normas NTE.
- Normas UNE.
- Normas DIN e ISO.
- Cualquier otra normativa, que se publique o desarrolle durante la duración del contrato, y sea de obligado cumplimiento a las Administraciones Públicas, y en particular, a la APB.

Asimismo, quedará incluida en el ámbito del proyecto cualquier adaptación -sea desarrollo o cualquier otro tipo de trabajo- a la legislación que pudiera surgir durante el desarrollo del proyecto y el posterior periodo de garantía.

También se tendrá en cuenta para realizar los trabajos la adecuación a las certificaciones ISO-9001, ISO-14001 e ISO-30301 que posee la APB.

5 Descripción de las tareas objeto del contrato

Con carácter enunciativo y no exhaustivo, se relacionan las siguientes tareas que tendrán que ser realizadas por la empresa adjudicataria del contrato.

5.1 Gestión del proyecto

La empresa adjudicataria deberá realizar una gestión del proyecto basada en el marco de gestión de proyectos PMBOK, siguiendo las directrices marcadas por el Responsable del Contrato. Para ello, desde el punto de vista de la gestión de proyectos se van a establecer tres (3) fases de gestión:

- a) **Fase de gestión inicial.** Se iniciará formalmente el proyecto y se adaptará y validará el plan de trabajo a seguir.
- b) **Fase de gestión de ejecución.** Se ejecutarán los trabajos planificados, se realizará un seguimiento y control exhaustivo de dichos trabajos y, si es necesario, se modificará la planificación para adaptarse a las circunstancias.
- c) **Procesos de gestión de finalización.** Se cerrará formalmente el proyecto, entregando toda la documentación pertinente tanto de gestión como de producto.

En cada una de estas fases se tendrán en cuenta las áreas de conocimiento de PMBOK que se consideren necesarias y se establezcan en la fase de iniciación.



El licitador deberá incluir una propuesta de metodología a seguir y especificar toda la documentación a entregar asociada a los grupos de procesos y áreas de conocimiento que establezca PMBOK. Dicha documentación se deberá adaptar por la empresa adjudicataria a las plantillas (si las hubiera) y procedimientos que determine el Responsable del Contrato.

Asimismo, el Responsable del Contrato podrá requerir a la empresa adjudicataria que participe en aquellas reuniones en las que la temática de la misma requiera su participación.

5.2 Suministro de las licencias del SGD

La empresa adjudicataria deberá proveer y gestionar con el fabricante las actualizaciones de las suscripciones anuales del SGD.

Las tareas previstas, serán, como mínimo, las siguientes:

- Actualización de la suscripción de Alfresco, tanto del módulo de Alfresco Content Services (ECM), como del Alfresco Governance Services (AGS) que posea la APB durante la duración del contrato a contar desde la fecha de expiración de la suscripción actual (29/11/2023). Las suscripciones se van a proveer siempre para una duración de un año completo a contar desde la fecha de expiración, independientemente de la fecha de finalización del contrato.
- Gestión de la aplicación de las licencias sobre los productos de la APB.
- Gestión de tickets con el fabricante derivados de bugs del producto identificados en la versión de la APB.

5.3 Desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades específicas del SGD

La empresa adjudicataria deberá realizar el desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades, modificaciones y eliminaciones que se precisen en el SGD para cubrir los cambios organizativos, normativos, técnicos o de cualquier índole que se puedan necesitar.

Los desarrollos previstos serán, como mínimo, los siguientes:

a) **Implantación de @firma federado**

La empresa adjudicataria deberá instalar la plataforma @firma para uso propio (@firma modelo federado) en la APB.

Para ello, la APB solicitará la última versión disponible al servicio de soporte <https://soportecaid.redsara.es/ayuda/consulta/CAID>.

b) **Mantenimiento evolutivo de desarrollos a definir por el Responsable del Contrato.**

El servicio de mantenimiento evolutivo de desarrollos a definir por el Responsable del Contrato incluye la mejora de funcionalidades existentes, así como la incorporación de otras nuevas específicas en el SGD, a petición de la APB. Cualquier adición de funcionalidad existente, conllevará las siguientes tareas:

- Desarrollo de las nuevas funcionalidades solicitadas.
- Generación de nuevas versiones del producto o productos modificados.
- Actualización de la documentación técnica de los productos.
- Actualización de la documentación de usuario de los productos.



- Formación a usuarios en las nuevas funcionalidades.

Debido a la imposibilidad de prever las necesidades de mantenimiento evolutivo (por ejemplo, puesta en producción de nuevos sistemas de información, implantación de funcionalidades adicionales o nuevas funcionalidades, cambios de versiones del sistema operativo y/o software base, configuraciones de alta disponibilidad, migraciones o segmentación de BBDD, etc.) se estiman para esta tarea un esfuerzo máximo de **300 horas anuales del perfil consultor/a senior tecnológico y 150 horas anuales del perfil analista programador/a** que se irán consumiendo según las necesidades planteadas a lo largo del proyecto.

Para la gestión de las horas de la bolsa de mantenimiento evolutivo se seguirá el siguiente procedimiento:

- El Responsable del Contrato de la APB informará a la empresa adjudicataria de los trabajos a realizar.
- La empresa adjudicataria realizará una valoración detallada de las tareas a realizar para completar los trabajos solicitados y cuantificará cada tarea en horas de cada perfil, así como el tiempo de ejecución y puesta en producción de los mismos.
- Si el Responsable del Contrato de la APB aprueba la valoración de los trabajos la empresa adjudicataria realizará la tarea. En caso de no aprobar los trabajos no se descontará ninguna hora. No se descontará ninguna hora a la bolsa si previamente no ha sido aprobado por el Responsable del Contrato de la APB.
- Todos los trabajos deberán quedar reflejados en el control de cambios al finalizar su ejecución, independiente del entorno (preproducción, producción), y contar con su correspondiente documentación.
- Una vez terminados los trabajos y aceptados por parte del Responsable del Contrato de la APB se descontarán las horas aprobadas de la bolsa de horas y se entregará el informe justificativo de los trabajos realizados. Sin el cumplimiento de estos requisitos los trabajos no serán facturables.
- El abono de la bolsa de horas de desarrollos evolutivos se realizará una vez consumidas las horas ofrecidas como mejoras en el criterio definido y no al final de la bolsa de horas prevista.

En ningún caso se podrán imputar a la bolsa de horas las horas de cuantificación de las actuaciones.

5.4 Mantenimiento del SGD

La empresa adjudicataria deberá realizar el mantenimiento del SGD, con el objetivo de asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica de gestión documental y archivo en los entornos de preproducción y producción durante la ejecución del contrato.

Las actividades que se desarrollarán, serán, como mínimo, las siguientes:

a) Mantenimiento correctivo

La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas de mantenimiento correctivo para corregir errores del producto software, en unos tiempos de respuesta bien definidos, que garanticen un tiempo de impacto mínimo.



b) Mantenimiento preventivo

La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas de mantenimiento preventivo para asegurar la revisión constante del software y detectar posibles focos de problemas que puedan surgir en el futuro y anticiparse a ellos resolviéndolos previamente.

Para ello se utilizarán herramientas de monitorización para vigilar tanto el hardware como el software del sistema, alertando cuando el comportamiento no sea el deseado. Así mismo se realizarán tareas preventivas de registro de eventos para posteriores análisis. La empresa adjudicataria planteará una solución técnica para ofrecer este servicio de mantenimiento a través de la monitorización.

c) Mantenimiento evolutivo

La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas de mantenimiento evolutivo para asegurar la evolución del producto software, incluyendo todas aquellas actuaciones que impliquen una evolución en la arquitectura física, lógica y en la nube y/o cambios de versiones de software como, por ejemplo: puesta en producción de nuevos sistemas, implantación de funcionalidades adicionales o nuevas funcionalidades, cambios de versiones del sistema operativo y/o software base, configuraciones de alta disponibilidad, migraciones o segmentación de bases de datos.

El servicio de mantenimiento evolutivo se describe en el apartado 5.3 de este Pliego.

d) Mantenimiento adaptativo

La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas de mantenimiento adaptativo para asegurar las modificaciones que afectan a los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, certificados electrónicos, etc. incluida la actualización de las versiones tanto de los productos utilizados como del software base. Asimismo, se incluyen todas las integraciones que fueran precisas, en su caso, con los sistemas de información implantados o a desarrollar dentro de la APB.

e) Mantenimiento perfectivo

La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas de mantenimiento perfectivo para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia. El servicio de mantenimiento perfectivo realizará cambios en el sistema para mejorar rendimiento de procesos, optimización de índices o servidores, etc. La empresa adjudicataria efectuará el despliegue de nuevas versiones que optimicen problemas de rendimiento o lentitud en la realización de determinadas tareas por parte del usuario.

Se incluye en el mantenimiento el despliegue de nuevas versiones del producto, sin cargo alguno, desarrolladas durante el periodo de mantenimiento vigente y relativo a los siguientes aspectos:

- Nuevas versiones derivadas de cambios de ley en la forma en la que están definidos en el sistema desplegado.
- BugFix detectados por el control de calidad del producto.



- Mejoras adicionales incorporadas a las funcionalidades desplegadas en el sistema realizadas por la empresa adjudicataria e incorporadas en el producto.

A título indicativo y no exhaustivo, las actividades que se desarrollarán dentro del mantenimiento del SGD (preventivo, adaptativo y perfectivo), serán, como mínimo, las siguientes:

- Realización del “health-check” de la plataforma tecnológica de gestión documental y archivo: estado, re-dimensionamiento, monitorización del crecimiento, cuellos de botella, etc.
- Actualización de la plataforma tecnológica de gestión documental y archivo (ECM y AGS) en base al “lifecycle support status” definido por el fabricante. Se incluye, si fuera necesario, la actualización de los desarrollos propios para adaptarlos a las nuevas versiones de la plataforma.
- Instalación de parches de seguridad que fueran de interés o comprometieran la plataforma tecnológica de gestión documental y archivo de la APB.
- Asesoramiento para la explotación de los registros de auditoría: lifecycle de las pistas de auditoría, generación de informes, etc.
- Interlocución con soporte oficial de Alfresco.
- Realización de los procesos de despliegue en entornos.
- Soporte de la herramienta de monitorización de Alfresco en Grafana.
- Soporte y actualización del framework de servicios básicos de gestión documental y archivo, desarrollado para la APB.
- Consultoría y soporte técnico de las integraciones del SGD con otras herramientas como @firma, TS@, así como con aquellas que pudieran surgir durante la ejecución del contrato.
- Consultoría y soporte en temas de exportación/importación de expedientes electrónicos a otras plataformas, como INSIDE y ARCHIVE, así como aquellas que pudieran surgir durante la ejecución del contrato.
- Soporte y actualización del algoritmo de generación del CSV de la APB, así como cualquier actuación relacionada con el CSV.

Debido a la imposibilidad de prever las necesidades de mantenimiento del SGD (preventivo, adaptativo y perfectivo) se estiman para esta tarea un esfuerzo máximo de **200 horas anuales del perfil consultor/a senior tecnológico y 100 horas anuales del perfil analista programador/a** que se irán consumiendo según las necesidades planteadas a lo largo del proyecto.

Para la gestión de las horas de la bolsa de mantenimiento del SGD se seguirá el siguiente procedimiento:

- El Responsable del Contrato de la APB informará a la empresa adjudicataria de los trabajos a realizar.



- La empresa adjudicataria realizará una valoración detallada de las tareas a realizar para completar los trabajos solicitados y cuantificará cada tarea en horas de cada perfil, así como el tiempo de ejecución y puesta en producción de los mismos.
- Si el Responsable del Contrato de la APB aprueba la valoración de los trabajos la empresa adjudicataria realizará la tarea. En caso de no aprobar los trabajos no se descontará ninguna hora. No se descontará ninguna hora a la bolsa si previamente no ha sido aprobado por el Responsable del Contrato de la APB.
- Todos los trabajos deberán quedar reflejados en el control de cambios al finalizar su ejecución, independiente del entorno (preproducción, producción), y contar con su correspondiente documentación.
- Una vez terminados los trabajos y aceptados por parte del Responsable del Contrato de la APB se descontarán las horas aprobadas de la bolsa de horas y se entregará el informe justificativo de los trabajos realizados. Sin el cumplimiento de estos requisitos los trabajos no serán facturables.
- El abono de la bolsa de horas de mantenimiento del SGD se realizará una vez consumidas las horas ofrecidas como mejoras en el criterio definido y no al final de la bolsa de horas prevista.

En ningún caso se podrán imputar a la bolsa de horas las horas de cuantificación de las actuaciones.

Las incidencias se comunicarán por parte de la APB al Jefe/a de proyecto de la empresa adjudicataria al correo electrónico o teléfono que se indique a tal efecto, que deberá estar disponible. En caso de incidencias críticas también se intentará contactar por teléfono, por lo que el Jefe/a de proyecto deberá indicar un número de teléfono en el que esté disponible en horario laboral (se establece el horario laboral en los días laborables en Palma en horario de 9:00 a 18:00).

La empresa adjudicataria deberá atender cualquier consulta o incidencia derivada del servicio incluyendo los siguientes niveles de soporte:

- Nivel 1:** Recogerán las incidencias a través de los canales establecidos para tal efecto (teléfono, correo electrónico). Nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del usuario.
- Nivel 2:** Técnicos especializados, preparados para recibir las comunicaciones que hayan entrado a través del nivel 1. Si es posible, resolverán la incidencia en el momento de recibir el correo electrónico o la llamada telefónica, utilizando una base de conocimiento, la experiencia en el manejo del SGD y las configuraciones, parametrizaciones y estructura de base de datos necesarias. En caso contrario, escalarán el problema al nivel 3.
- Nivel 3:** Técnicos expertos, darán apoyo al equipo de técnicos especializados, aportando las soluciones y realizando los cambios que sean necesarios en las aplicaciones y componentes, incluyendo posibles modificaciones de código fuente u objetos de base de datos.

Las tareas de soporte se realizarán mediante los siguientes mecanismos:



- **Soporte por correo electrónico.** La empresa adjudicataria deberá proveer un correo electrónico de soporte, al cual responder y resolver las incidencias y dudas que se envíen por parte de los usuarios de la APB relacionadas con el uso, configuración, operación o administración del SGD.
- **Soporte telefónico a los usuarios de la APB.** La empresa adjudicataria deberá establecer un número de teléfono de soporte sin coste adicional asociado a la llamada (que no sea un teléfono tipo 902 o similar) con un horario mínimo de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 para dar soporte a los usuarios de la APB que lo requieran, atendiendo incidencias de cualquier tipo relacionadas con el uso, configuración, operación o administración del SGD.
- **Soporte presencial.** La empresa adjudicataria realizará el soporte presencial y asistencia técnica in situ en las instalaciones de la APB, en caso necesario y siempre que la situación lo permita, para conseguir una atención inmediata y personalizada. Este soporte presencial consistirá como mínimo en la presencia de diez (10) días hábiles anuales en jornada completa, que se distribuirán de forma conjunta o separada, en función de las necesidades del servicio, a juicio del Responsable del Contrato.

La planificación y coordinación de estas jornadas in situ serán aprobadas por el Responsable del Contrato.

La empresa adjudicataria está comprometida a garantizar la calidad del servicio, a cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos en el apartado 7 de este Pliego y a documentar e informar de su cumplimiento o incumplimiento a la APB. El incumplimiento de los ANS originará las penalizaciones adecuadas, es decir, en caso de no dar un servicio de calidad se realizará un descuento en la facturación.

5.5 Soporte organizativo

La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas de soporte organizativo y asistencia documental a la OTGD para la implementación operativa del SGD de la APB.

Las actividades que se desarrollarán, serán, como mínimo, las siguientes:

- Actualización y mejora de los instrumentos de gestión documental: cuadro de clasificación, cuadro de tipos documentales y esquema de metadatos.
- Revisión, actualización y mejora del catálogo de series documentales, fichas de procedimientos/series y cuadro de mandos para la implementación. Incluye interacción con las distintas unidades de negocio e implementadores de aplicaciones.
- Revisión, actualización y mejora de los procedimientos de gestión documental, extracción de indicadores y correcciones de mejora.
- Revisión, actualización y mejora del Manual de Gestión Documental y Marco de referencia de la gestión documental.
- Análisis funcional y discusión de alternativas en las mejoras y modificaciones propuestas para la plataforma tecnológica de gestión documental y archivo.
- Resolución de dudas y orientación en cualquiera de los aspectos relacionados con el SGD: modelo documental, tecnológico y organizativo.



Cabe destacar que desde Puertos del Estado se ha constituido una Comisión de Trabajo formada por miembros de autoridades portuarias, cuya encomienda consiste en identificar qué procedimientos y servicios comunes a los organismos portuarios son los que deberían darse de alta en el Sistema de Información Administrativa (SIA), con un único código de identificación, pero de uso común para todos los organismos.

Los procedimientos SIA de los organismos portuarios irán siendo depurados por Puertos del Estado y la Comisión de Trabajo y, una vez finalizado el trabajo y de cara a mantener la integridad del catálogo SIA, la responsabilidad de realizar cambios en el catálogo SIA se encomendará a Puertos del Estado.

En este sentido, el trabajo de revisión, actualización y mejora del cuadro de clasificación y de las series documentales de la APB tendrá que estar alineado con las directrices marcadas por Puertos del Estado, si las hubiera.

Debido a la imposibilidad de prever las necesidades de soporte organizativo se estiman para esta tarea un esfuerzo máximo de **250 horas anuales del perfil consultor/a documentalista, 120 horas anuales del perfil consultor/a documentalista y 15 horas del perfil consultor/a senior jurídico/a** que se irán consumiendo según las necesidades planteadas a lo largo del proyecto.

Para la gestión de las horas de soporte organizativo se seguirá el siguiente procedimiento:

- El Responsable del Contrato de la APB informará a la empresa adjudicataria de los trabajos a realizar.
- La empresa adjudicataria realizará una valoración detallada de las tareas a realizar para completar los trabajos solicitados y cuantificará cada tarea en horas de cada perfil, así como el tiempo de ejecución y puesta en producción de los mismos.
- Si el Responsable del Contrato de la APB aprueba la valoración de los trabajos la empresa adjudicataria realizará la tarea. En caso de no aprobar los trabajos no se descontará ninguna hora. No se descontará ninguna hora a la bolsa si previamente no ha sido aprobado por el Responsable del Contrato de la APB.
- Todos los trabajos deberán quedar reflejados en el control de cambios al finalizar su ejecución y contar con su correspondiente documentación.
- Una vez terminados los trabajos y aceptados por parte del Responsable del Contrato de la APB se descontarán las horas aprobadas de la bolsa de horas y se entregará el informe justificativo de los trabajos realizados. Sin el cumplimiento de estos requisitos los trabajos no serán facturables.
- El abono de la bolsa de horas de soporte organizativo se realizará una vez consumidas las horas ofrecidas como mejoras en el criterio definido y no al final de la bolsa de horas prevista.

En ningún caso se podrán imputar a la bolsa de horas las horas de cuantificación de las actuaciones.

5.6 Soporte ISO-30301

La empresa adjudicataria deberá acompañar a la APB en las tareas de actualización e incorporación de más series documentales en el alcance de la ISO-30301.



Las actividades que se desarrollarán, serán, como mínimo, las siguientes:

- Acompañamiento de las auditorías internas anuales de la ISO-30301.
- Acompañamiento en las auditorías de certificación de la ISO-30301 (revisión y renovación).
- Revisión continua y propuestas de mejora de los procesos de la ISO-30301.
- Consultoría y soporte técnico y organizativo para la incorporación de nuevas series documentales en el ámbito de la ISO-30301.
- Realización y ejecución de los planes de acción derivados de los informes de las auditorías internas y de certificación, así como de los procesos de revisión continua.
- Desarrollo y actualización de la documentación asociada a la ISO-30301.

Debido a la imposibilidad de prever las necesidades de soporte ISO-30301 se estiman para esta tarea un esfuerzo máximo de **240 horas anuales del perfil consultor/a senior documentalista** que se irán consumiendo según las necesidades planteadas a lo largo del proyecto.

Para la gestión de las horas de la bolsa de soporte ISO-30301 se seguirá el siguiente procedimiento:

- El Responsable del Contrato de la APB informará a la empresa adjudicataria de los trabajos a realizar.
- La empresa adjudicataria realizará una valoración detallada de las tareas a realizar para completar los trabajos solicitados y cuantificará cada tarea en horas de cada perfil, así como el tiempo de ejecución y puesta en producción de los mismos.
- Si el Responsable del Contrato de la APB aprueba la valoración de los trabajos la empresa adjudicataria realizará la tarea. En caso de no aprobar los trabajos no se descontará ninguna hora. No se descontará ninguna hora a la bolsa si previamente no ha sido aprobado por el Responsable del Contrato de la APB.
- Todos los trabajos deberán quedar reflejados en el control de cambios al finalizar su ejecución y contar con su correspondiente documentación.
- Una vez terminados los trabajos y aceptados por parte del Responsable del Contrato de la APB se descontarán las horas aprobadas de la bolsa de horas y se entregará el informe justificativo de los trabajos realizados. Sin el cumplimiento de estos requisitos los trabajos no serán facturables.
- El abono de la bolsa de horas de soporte organizativo se realizará una vez consumidas las horas ofrecidas como mejoras en el criterio definido y no al final de la bolsa de horas prevista.

En ningún caso se podrán imputar a la bolsa de horas las horas de cuantificación de las actuaciones.

5.7 Gestión del cambio y formación

La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas de gestión del cambio y formación para extender la implantación del SGD en la APB.



Las actividades que se desarrollarán, serán, como mínimo, las siguientes:

- Servicio de formación técnica al personal de la APB, sobre los siguientes ámbitos: funcional, administración funcional, administración técnica, desarrollo e integración.
- Mejora del plan de formación del SGD.
- Soporte en las funciones de formación del SGD (incluye elaboración de material de formación y ejecución de acciones formativa).
- Mejora del plan de comunicación del SGD.
- Soporte en las funciones de comunicación del SGD (incluye elaboración de material informativo).

6 Entregables

Como resultado de los trabajos realizados, la empresa adjudicataria deberá entregar como mínimo la documentación indicada en este apartado.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será de propiedad exclusiva de la APB sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la APB, que la daría en su caso previa petición formal de la empresa adjudicataria con expresión del fin.

El coste de elaboración y/o actualización de la documentación generada en el proyecto, está incluida en la partida de gestión del mismo.

La documentación se entregará en formato editable (LibreOffice o Microsoft Office) y en formato pdf.

1. Gestión de proyecto

- i. Plan de proyecto.
- ii. Informes de seguimiento y actas de las reuniones de seguimiento.
- iii. Variaciones no sustanciales de proyecto (si surgieran durante la ejecución del mismo).
- iv. Informe de cierre de proyecto

2. Suministro de las licencias del SGD

- v. Suscripciones del gestor documental.

3. Desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades específicas del SGD

- vi. Documentos de estimación de desarrollos.
- vii. Documentos de análisis funcional y diseño técnico.
- viii. Documento de integración.
- ix. Plan de pruebas.
- x. Informe de resultado de las pruebas realizadas.
- xi. Documentación de la implementación de cada nueva funcionalidad.



- xii. Actualización de la documentación del SGD.
- xiii. Código fuente resultante de la implantación, así como de cualquier actualización de versión o modificaciones que se produzcan durante la vigencia del contrato, en su caso.
- xiv. Plan de gestión del cambio.
- xv. Informes de seguimiento del plan de gestión del cambio.
- xvi. Informes de formación de usuario final.
- xvii. Documentación utilizada en la formación.

4. Mantenimiento del SGD

- xviii. Documentos de estimación de tareas de mantenimiento evolutivo.
- xix. Documentos de análisis funcional y diseño técnico.
- xx. Documento de integración
- xxi. Planes de pruebas.
- xxii. Informe de resultado de las pruebas realizadas.
- xxiii. Actualización de la documentación del SGD.
- xxiv. Código fuente resultante de la implantación, así como de cualquier actualización de versión o modificaciones que se produzcan durante la vigencia del contrato, en su caso.
- xxv. Plan de gestión del cambio.
- xxvi. Informes de seguimiento del plan de gestión del cambio.
- xxvii. Informes de formación al personal de la APB.
- xxviii. Documentación utilizada en la formación.
- xxix. Informes de mantenimiento correctivo, se indicará el error detectado, la causa y la solución, así como todos los pasos y resultados generados para solucionarlo.
- xxx. Informes de mantenimiento preventivo, adaptativo y perfectivo, se indicará las acciones realizadas y los resultados obtenidos, así como las recomendaciones de acciones a realizar.
- xxxi. Actualizaciones en la documentación existente en base a las modificaciones derivadas de acciones de mantenimiento.
- xxxii. Informes mensuales de servicio:
 - a. Actividades realizadas, en curso y pendientes.
 - b. Registro de incidencias.
 - c. Registro de peticiones de cambios.
 - d. Seguimiento de SLAs.
 - e. Documentación generada durante el mes en curso.



5. Soporte organizativo

- xxxiii. Informes mensuales de servicio:
 - a. Actividades realizadas, en curso y pendientes.
 - b. Seguimiento de SLAs.
 - c. Documentación generada durante el mes en curso.
- xxxiv. Actualización y/o generación de la documentación organizativa.

6. Soporte ISO-30301

- xxxv. Informes mensuales de servicio:
 - d. Actividades realizadas, en curso y pendientes.
 - e. Seguimiento de SLAs.
 - f. Documentación generada durante el mes en curso.
- xxxvi. Documentación de la auditoría interna.
- xxxvii. Actualización y/o generación de la documentación relacionada con la ISO-30301.
- xxxviii. Planes de acción para adaptarse a los requisitos de mejora.

7. Gestión del cambio y formación

- xxxix. Plan de gestión del cambio.
 - xl. Informes de seguimiento del plan de gestión del cambio.
 - xli. Informes de formación al personal de la APB.
 - xlii. Documentación utilizada en la formación.

7 Acuerdos de nivel de servicio y penalizaciones

7.1 Acuerdos de nivel de servicio

La prestación de los servicios objeto de este Pliego estarán sujetos a acuerdos de nivel de servicio (ANS) con penalizaciones asociadas en caso de incumplimiento. La finalidad de los ANS es establecer un marco objetivo para medir el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el contrato.

La empresa adjudicataria proporcionará, sin coste adicional para la APB, una herramienta de gestión de incidencias (JIRA o equivalente) que permita conocer, con una antelación razonable, las posibles incidencias que puedan afectar a la correcta prestación de los servicios, de tal manera que sea posible identificar las situaciones de riesgo de incumplimiento de las condiciones de prestación de servicios y aplicar así las medidas correctoras oportunas.

Se definirán ANS que establecerán los umbrales mínimos de calidad exigidos en la prestación de los servicios definidos en el apartado 5 de este Pliego. En su caso, se aplicarán los ANS propuestos por la empresa adjudicataria en su oferta técnica y aceptados por el Responsable del Contrato.



7.1.1 ANS de los mantenimientos correctivo, evolutivo, adaptativo y perfectivo

Para la gestión de todos los aspectos enumerados en el alcance de los trabajos a realizar descritos en el apartado 5 de este Pliego, relacionados con algún tipo de mantenimiento, se definen los siguientes:

- **Mantenimiento correctivo:** definido como las actividades asociadas con el análisis de causa raíz y aislamiento y resolución de errores.
 - Análisis de causa raíz: revisión de los problemas para determinar las causas que lo provocan y definir las medidas necesarias para corregir los orígenes de dichos problemas.
 - Resolución de errores: reparación del problema para restablecer el servicio cuanto antes.
- **Mantenimiento evolutivo:** definido como aquel que modifica algo que funcionaba o estaba correcto, con el objeto de aumentar, disminuir o cambiar las funcionalidades del sistema para cubrir las necesidades de expansión o cambio de la APB.
- **Mantenimiento perfectivo:** definido como las acciones a llevar a cabo para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración de código, redefiniciones de sistemas, optimizaciones de rendimiento y eficiencia y otros aspectos de similares características.
- **Mantenimiento adaptativo:** definido como las actividades necesarias para adaptar los servicios a los entornos en los que opera: cambios de configuración hardware, sistemas operativos, gestores de base de datos, comunicaciones, software base y demás elementos análogos.

En cuanto a la clasificación de las incidencias, se definen las siguientes:

- **Incidencia crítica.** Se da cuando el fallo de una aplicación o subsistema o servicio implica una parada o una distorsión grave en la operativa normal de funcionamiento, imposibilitando al usuario de la APB la ejecución de su trabajo, o una parte importante del mismo, no pudiendo, al no existir solución temporal alguna, ejecutar el trabajo de ninguna otra forma posible.
- **Incidencia grave.** Se da cuando el fallo de una aplicación o subsistema o servicio implica una anomalía importante, pero no impide la operativa normal del resto de funcionalidades, imposibilitando al usuario de la APB la ejecución de una pequeña parte de su trabajo, pero es capaz de completar la mayor parte de las otras tareas de su trabajo. En estos casos suelen existir soluciones temporales aceptables hasta el restablecimiento del servicio.
- **Incidencia normal.** Se da cuando el fallo de una aplicación o subsistema o servicio genera una incidencia, pero se puede usar con normalidad, imposibilitando al usuario de la APB la ejecución de una mínima parte de su trabajo, pero es capaz de ejecutar la mayor parte de sus otras tareas. En estos casos siempre existen soluciones temporales aceptables hasta el restablecimiento del servicio.

La catalogación de las incidencias y su prioridad corresponderá siempre al personal de la APB.

Indicadores del mantenimiento correctivo



El mantenimiento correctivo vendrá precedido de la documentación que imponen los estándares de aplicación (UNE-ISO/IEC 20000 -ITIL- o la propuesta por la empresa adjudicataria). Para la ejecución de las actividades derivadas de la aplicación del mantenimiento correctivo se establecen los siguientes indicadores:

- 1. Por tiempo de respuesta.** Miden el tiempo que transcurre desde que el servicio de soporte recibe una incidencia o problema (por la vía acordada con la empresa adjudicataria) hasta que esta es asignada a un técnico experto y se notifica al autor de esta que se acusa recibo de la recepción.

Código	Prioridad	Tiempo	Cálculo	Valor Mínimo Objetivo
RESP01	Crítica	30 minutos	$RESP01 = \text{Total incidencias prioridad crítica respondidas en plazo} * 100 / \text{Total incidencias prioridad crítica}$	95%
RESP02	Grave	1 hora	$RESP02 = \text{Total incidencias prioridad grave respondidas en plazo} * 100 / \text{Total incidencias prioridad grave}$	85%
RESP03	Normal	3 horas	$RESP03 = \text{Total incidencias prioridad normal respondidas en plazo} * 100 / \text{Total incidencias prioridad normal}$	80%

- 2. Por tiempo de resolución.** Miden el tiempo que transcurre desde que el servicio de soporte recibe una incidencia o problema hasta que esta es resuelta.

Código	Prioridad	Tiempo	Cálculo	Valor Mínimo Objetivo
SOLU01	Crítica	6 horas	$SOLU01 = \text{Total incidencias prioridad crítica resueltas en plazo} * 100 / \text{Total incidencias prioridad crítica}$	95%
SOLU02	Grave	24 horas	$SOLU02 = \text{Total incidencias prioridad grave resueltas en plazo} * 100 / \text{Total incidencias prioridad grave}$	85%



SOLU03	Normal	72 horas	$SOLU03 = \frac{\text{Total incidencias prioridad normal resueltas en plazo} * 100}{\text{Total incidencias prioridad normal}}$	80%
--------	--------	----------	---	-----

3. Por recurrencia. Miden el número de incidencias o problemas que se reabren por recurrencia de la incidencia o problema original.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
RECU01	$RECU01 = \frac{\text{Total incidencias recurrentes (no contabiliza la original)} * 100}{\text{Total incidencias}}$	10 %

No se contabilizarán en los tiempos de respuesta y resolución de la empresa adjudicataria aquellos imputables a terceros y que impidan las actuaciones de mantenimiento correctivo a realizar.

Indicadores de los mantenimientos evolutivo, adaptativo y perfectivo

Los mantenimientos evolutivo, adaptativo y perfectivo vendrán precedidos de la documentación que imponen los estándares de aplicación (UNE-ISO/IEC 20000 -ITIL- o la propuesta por la empresa adjudicataria). Para la ejecución de las actividades derivadas de la aplicación de los mantenimientos evolutivos adaptativos y perfectivos se establece el siguiente indicador:

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEAP01	Desviación en días de la fecha planificada de entrega	5

7.1.2 ANS de gestión de la documentación

La prestación de los servicios descritos en el apartado 5 de este Pliego vendrá acompañada de la documentación correspondiente y definida por los estándares de aplicación (UNE-ISO/IEC 20000 -ITIL o la propuesta por la empresa adjudicataria), así como la exigida en el apartado 6 de este Pliego. Se establecen los siguientes indicadores:

1. Auditoría de calidad de la documentación. Control de la actualización o existencia de documentación mediante auditorías del servicio que realice la APB.

Código	Cálculo	Valor Objetivo
DOCU01	$\text{Control de la documentación} = \frac{\text{Número de documentos no actualizados o inexistentes, detectados}}{\text{Número de documentos auditados}} * 100$	100 %



2. **Entrega fuera de plazo de la documentación.** Comprobación de que la documentación ha sido presentada en los plazos previstos. Este indicador se aplicará a cualquier otra documentación que, como consecuencia de la ejecución del contrato, pudiera solicitarse y para el que se hubiere acordado un plazo de presentación.

Código	Cálculo	Valor Objetivo
DOCU02	Número de documentos entregados fuera de plazo	0

7.1.3 ANS del equipo de trabajo

El equipo de trabajo que la empresa adjudicataria determine en su oferta y que deberá incluir como mínimo los perfiles indicados en el apartado 10 de este Pliego, estará sujeto a la aplicación de los siguientes indicadores:

1. **Incorporación de los recursos propuestos del equipo de trabajo el primer día de contrato.**

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEQT01	Desviación en días desde el primer día laborable de contrato hasta la incorporación efectiva del recurso	0 días laborables

2. **Coberturas de los recursos propuestos del equipo de trabajo.**

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEQT02	Días transcurridos con menos recursos que los propuestos por oferta, durante el periodo de facturación	0 días laborables

3. **Notificación de salida de los recursos propuestos del equipo de trabajo.**

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEQT03	Diferencia de días en la comunicación de la salida de un recurso, incumpliendo el periodo de preaviso fijado en el presente Pliego, durante el periodo de facturación	0 días laborables



4. Período de solapamiento entre recursos propuestos del equipo de trabajo.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEQT04	Número de cambios no solicitados de los recursos propuestos, a lo largo de un año. No computan las coberturas siempre y cuando se hagan con los mismos suplentes	0 días laborables

5. Nivel de rotación de los recursos propuestos del equipo de trabajo.

Código	Cálculo	Valor Máximo Objetivo
IEQT05	Número de cambios no solicitados de los recursos propuestos, a lo largo de un año. No computan las coberturas siempre y cuando se hagan con los mismos suplentes	1 cambio/año

7.2 Penalizaciones

Los ANS del apartado anterior fijan los niveles de servicio mínimos que se consideran adecuados para desempeñar la prestación de los servicios objeto de este Pliego. Con carácter mensual, se calcularán todos los indicadores para medir si han existido desviaciones sobre los niveles de referencia.

Aquellos niveles de servicio que estén por debajo de los umbrales marcados por los indicadores, estarán sujetos a las siguientes penalizaciones:

Código	Penalización
RESP01	2% por cada punto de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
RESP02	1% por cada punto de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
RESP02	0,5% por cada punto de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
SOLU01	4% por cada punto de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
SOLU02	2% por cada punto de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
SOLU03	1% por cada punto de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
RECU01	2% por cada punto de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.



IEAP01	2% por cada día de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
DOCU01	1% por cada punto de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
DOCU02	1% por cada día de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
IEQT01	2% por cada día de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
IEQT02	0,5% por cada día de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
IEQT03	0,5% por cada día de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
IEQT04	0,5% por cada día de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.
IEQT05	0,5% por cada día de desviación aplicado a la facturación mensual siguiente a la medición.

Con carácter general, independientemente de las penalizaciones anteriores, incurrir en más de cinco ocasiones en desviaciones superiores al 20% de los objetivos previstos, podrá suponer la resolución del contrato.

8 Garantía

Se fija un periodo de garantía de VEINTICUATRO (24) MESES sobre los trabajos realizados en el ámbito de este contrato, contados desde la fecha de firma del acta de finalización del contrato, y durante los cuales la empresa adjudicataria se hace responsable de la resolución de las incidencias que éstos puedan generar y de la corrección de cualquier problema de funcionamiento que pudiera detectarse.

Ello sin menoscabo de ampliar la responsabilidad de la empresa adjudicataria para las actuaciones, contenidas o no en el alcance definido en el presente documento, manifiestamente incompletas, incorrectas o deficientes, siempre que sean imputables a la empresa adjudicataria.

9 Plazo y lugar de ejecución

El plazo de ejecución de los servicios objeto del presente Pliego se establece en DOS (2) AÑOS desde el inicio de los trabajos (reunión de kick-off).

No obstante, el contrato podrá prorrogarse de mutuo acuerdo, por períodos de UN (1) AÑO de duración cada uno hasta un máximo de DOS (2) prórrogas, siempre que cada una de las partes, a iniciativa de la empresa adjudicataria, comunique a la otra su intención de prorrogarlo con, al menos, TRES (3) MESES de antelación a la fecha de vencimiento inicial o de cada una de sus prórrogas.

El equipo de trabajo propuesto por las empresas licitadoras deberá estar acorde con los plazos de ejecución requeridos.



La empresa licitadora podrá presentar un calendario que presente variaciones con respecto a la planificación incluida en este apartado, siempre que esté debidamente justificado. Independientemente del calendario propuesto en la propuesta técnica, el calendario final se deberá consensuar y aprobar por parte del Responsable del Contrato la APB.

Periódicamente y a requerimiento de la APB la empresa adjudicataria deberá informar de la situación en la que se encuentra el proyecto, de acuerdo con la siguiente planificación.

El calendario previsto para la realización del servicio durante el plazo de vigencia inicial se desarrollará teniendo en cuenta las tareas que se identifican en el apartado 5 de este Pliego.

Actividades	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	...	M11	M12	...	M24
Gestión del proyecto													
Suministro de las licencias del SGD													
Desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades específicas del SGD													
Mantenimiento del SGD													
Soporte organizativo													
Soporte ISO-30301													
Gestión del cambio y formación													

El calendario previsto para la realización del servicio durante las DOS (2) prórrogas anuales se desarrollará teniendo en cuenta las tareas que se identifican en el apartado 5 de este Pliego.

Actividades	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Gestión del proyecto												
Suministro de las licencias del SGD												
Desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades específicas del SGD												
Mantenimiento del SGD												
Soporte organizativo												
Soporte ISO-30301												
Gestión del cambio y formación												

El desarrollo de los trabajos se realizará en los locales de las empresas adjudicatarias con sus propios recursos físicos y lógicos. En caso necesario, la APB podrá autorizar la presencia de personal de la empresa adjudicataria en las oficinas de la APB sitas en Moll Vell nº5 de Palma de Mallorca, para las reuniones y actividades propias para el desarrollo de los trabajos objeto del



presente Pliego. Cabe tener en cuenta que la APB cuenta con distintas sedes (Palma, Maó, Eivissa, Alcúdia y La Savina).

10 Medios humanos mínimos

La empresa adjudicataria aportará el equipo humano mínimo que se indica a continuación.

Los licitadores presentarán una propuesta del equipo de trabajo que deberá incluir como mínimo los perfiles indicados, basándose en los perfiles detallados en este apartado, aunque se podrán incluir otros perfiles adicionales para la realización de las tareas específicas que se crean conveniente. Deberán presentar:

- Perfiles que forman parte del equipo de trabajo.
- Funciones específicas de cada uno de los perfiles dentro del equipo de trabajo.
- Currículum de los perfiles propuestos, así como dedicaciones y funciones de los mismos, según el modelo del Anexo II. Ficha de perfil profesional del presente Pliego.
- En su caso, copias de las certificaciones solicitadas.

Queda a criterio de los licitadores definir la dedicación necesaria de cada perfil según los requerimientos que se precisen.

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por las personas propuestas por los licitadores en las ofertas presentadas.

Durante la ejecución del proyecto la empresa adjudicataria no podrá modificar la composición del equipo de trabajo sin el consentimiento explícito de la APB, que deberá evaluar la necesidad o conveniencia de cualquier modificación del equipo.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos de los perfiles que se incorporen, deducida del contraste entre la información especificada en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la no facturación de los trabajos realizados en estas condiciones y la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato.

La autorización de cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo requerirá las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del Responsable del Contrato.
- El recurso será reemplazado por otro de igual perfil en un plazo no superior a 15 días laborables.
- Solapamiento de un mínimo de 5 jornadas laborables, cuyo coste deberá asumir el adjudicatario y que garantice la transferencia de conocimiento de un recurso al siguiente.

El equipo de trabajo estará formado, como mínimo, por los siguientes perfiles:



Perfil 1: Jefe/a de proyecto

Requisitos:

- Titulación universitaria nivel MECES 3 (Máster).
- Formación específica en Dirección y Gestión de Proyectos.
- Diez (10) años de experiencia como jefe/a de proyecto en gestión de proyectos de gestión documental ejerciendo las funciones establecidas en este perfil.
- Cinco (5) años de experiencia en proyectos con ECM.
- Conocimientos funcionales y tecnológicos de ACS y AGS.
- Participación como jefe/a de proyecto en al menos un (1) proyecto de implantación de la ISO-30301.

Funciones:

- Realizar la dirección, seguimiento y control del proyecto.
- Generar la documentación de control del proyecto.
- Revisar los trabajos y la documentación realizada por el equipo de trabajo.
- Garantizar la calidad del producto final.
- Participar en la elaboración y realización de presentaciones divulgativas del proyecto.
- Llevar a cabo la interlocución con la APB, como representante de la empresa adjudicataria, a todos los efectos.
- Colaborar directamente en la dirección de los trabajos en estrecha relación con el responsable de los mismos.
- Estructurar el funcionamiento y las tareas del equipo de trabajo.
- Organizar las relaciones del equipo de trabajo con el responsable de los trabajos.
- Analizar los informes de seguimiento de los trabajos y recomendar acciones preventivas y correctivas.
- Realizar la coordinación y asistencia a la dirección en las reuniones de seguimiento general de los trabajos.

Perfil 2: Consultor/a senior tecnológico

Requisitos:

- Titulación universitaria nivel MECES 2 (Grado) en estudios relacionados con las TIC (informática/telecomunicaciones).
- Alfresco Content Services Certified Engineer (ACSCE) o equivalente de Alfresco.
- Diez (10) años de experiencia como consultor/a senior en proyectos de gestión documental ejerciendo las funciones establecidas en este perfil.

Funciones:



- Realizar las tareas de mantenimiento y actualización del SGD, dando el soporte correspondiente.
- Realizar las tareas de actualización de las licencias del SGD.
- Llevar a cabo tareas del ámbito técnico de asistencia y soporte al personal de la APB.
- Realizar los desarrollos del SGD.
- Realizar las tareas del ámbito técnico de formación.

Perfil 3: Analista programador/a

Requisitos:

- Titulación universitaria nivel MECES 2 (Grado) en estudios relacionados con las TIC (informática/telecomunicaciones).
- Tres (3) años de experiencia como analista programador/a en proyectos de gestión documental ejerciendo las funciones establecidas en este perfil.
- Formación en desarrollo de aplicaciones sobre ECM.

Funciones:

- Realizar las tareas de mantenimiento y actualización del SGD, dando el soporte correspondiente.
- Realizar las tareas de actualización de las licencias del SGD.
- Llevar a cabo tareas del ámbito técnico de asistencia y soporte al personal de la APB.
- Realizar los desarrollos del SGD.
- Realizar las tareas del ámbito técnico de formación.

Perfil 4: Consultor/a senior documentalista

Requisitos:

- Titulación universitaria nivel MECES 3 (Máster).
- Titulación de especialización en archivística.
- Titulación de Implantación o Auditoría de Sistemas de Gestión de Documentos según las ISO 30300/30301 por una escuela oficial o certificación como docente en cinco (5) cursos de gestión documental según las ISO-30300/30301 con un mínimo 75 horas de docencia cada curso.
- Diez (10) años de experiencia como consultor/a senior documentalista en la implantación de proyectos de gestión documental ejerciendo las funciones establecidas en este perfil.
- Experiencia de participación como consultor/a senior documentalista en un mínimo de cinco (5) proyectos de gestión de documentos electrónicos e implantación de plataformas ECM (Alfresco u otras).



- Experiencia de participación como consultor/a senior documentalista en un mínimo de cinco (5) proyectos relativos a la Administración Electrónica y la gestión documental en el ámbito de la Administración Pública.

Funciones:

- Realizar las tareas de soporte organizativo.
- Realizar las tareas de soporte a la ISO-30301.
- Realizar las tareas del ámbito organizativo de formación.

Perfil 5: Consultor/a documentalista

Requisitos:

- Titulación universitaria nivel MECES 2 (Grado).
- Titulación de especialización en archivística.
- Titulación de Implantación o Auditoría de Sistemas de Gestión de Documentos según las ISO-30300/30301 por una escuela oficial.
- Cinco (5) años de experiencia como consultor/a documentalista en la implantación de proyectos de gestión documental ejerciendo las funciones establecidas en este perfil.
- Experiencia de participación como consultor/a documentalista en un mínimo de 2 proyectos relativos a la Administración Electrónica y la gestión documental en el ámbito de la Administración Pública.

Funciones:

- Realizar las tareas de soporte organizativo.
- Realizar las tareas de soporte a la ISO-30301.
- Realizar las tareas del ámbito organizativo de formación.

Perfil 6: Consultor/a senior jurídico/a

Requisitos:

- Titulación universitaria nivel MECES 3 (Máster) en derecho.
- Cinco (5) años de experiencia como consultor/a senior jurídico/a en la implantación de proyectos de gestión documental ejerciendo las funciones establecidas en este perfil.
- Experiencia de participación como consultor/a senior jurídico/a en un mínimo de 5 proyectos relativos a la Administración Electrónica y la gestión documental en el ámbito de la Administración Pública.

Funciones:

- Realizar las tareas del ámbito jurídico de formación y soporte.

Perfil 7: Consultor/a técnico/a (TIC) senior especialista en firma electrónica

Requisitos:



- Titulación universitaria nivel MECES 2 (Grado) en estudios relacionados con las TIC (informática/telecomunicaciones).
- Cinco (5) años de experiencia como consultor/a técnico/a (TIC) senior especialista en firma electrónica en proyectos de:
 - Administración Electrónica, identificación y firma electrónica y validación de certificados electrónicos.
 - Suite @firma.
 - Análisis y aplicación de estándares de firma.
 - Proyectos relacionados con los siguientes formatos de firma electrónica: CADES, PAdES, XAdES, en todas sus variantes avanzadas y baseline según aplique, TimeStampToken (ASN.1) y XMLTimeStamp (OASIS).

Funciones:

- Realizar las tareas del ámbito de firma electrónica de formación y soporte.

La dedicación de cada perfil será la necesaria para llevar a cabo los trabajos con la máxima calidad y en los plazos previstos, pudiendo el Responsable del Contrato solicitar información en cualquier momento sobre el grado de dedicación de cada perfil y solicitar un incremento si se detecta un bajo rendimiento.

Las empresas licitadoras podrán incluir otros perfiles adicionales para la realización de las tareas específicas que crean conveniente y, en todo caso, incluyéndolos en la planificación.

El Jefe/a de proyecto, así como las personas asignadas a los diferentes perfiles, deberán ser aprobados previamente por el Responsable del Contrato en la fase de ejecución del contrato.

Los distintos requisitos se acreditarán mediante declaración responsable del representante legal de la empresa licitadora. En la fase de adjudicación, deberá aportar la correspondiente documentación acreditativa.

11 Presupuesto, recepción de los trabajos y forma de pago

11.1 Presupuesto máximo de licitación

El **presupuesto base de licitación** correspondiente a las dos primeras anualidades (período inicial del contrato) asciende a la cantidad de **TRESCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS EUROS CON SESENTA CÉNTIMOS (377.592,60 €)** de los que **SESENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS TREINTA Y DOS EUROS CON SESENTA CÉNTIMOS (65.532,60 €)** corresponden al 21% de IVA y **TRESCIENTOS DOCE MIL SESENTA EUROS (312.060,00 €)** al presupuesto de inversión.

En **prórrogas anuales** sucesivas el importe de los servicios objeto del contrato asciende a la cantidad de **CIENTO CUARENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO EUROS (143.655,00 €)** al importe sin IVA por anualidad.

El **valor estimado del contrato (período inicial más las dos posibles prórrogas)**, asciende a la cantidad de **SETECIENTOS VEINTICINCO MIL DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE EUROS CON SETENTA CÉNTIMOS (725.237,70 €)** de los que **CIENTO VEINTICINCO**



MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE EUROS CON SETENTA CÉNTIMOS (125.867,70 €) corresponden al 21% de IVA y QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS SETENTA EUROS (599.370,00 €) al importe sin IVA.

El presupuesto de licitación correspondiente al período inicial del contrato se desglosa en el siguiente cuadro:

Descripción	Ud.	Precio Ud.	Importe
1.1 Suministro de las licencias	2	50.000,00 €	100.000,00 €
2.1. Gestión del proyecto	2	9.360,00 €	18.720,00 €
3.1. Implantación de @firma federado	1	14.350,00 €	14.350,00 €
3.2. Bolsa de horas desarrollos evolutivos (consultor/a senior tecnológico)	600	55,00 €	33.000,00 €
3.2. Bolsa de horas desarrollos evolutivos (analista programador/a)	300	50,00 €	15.000,00 €
4.1. Healthcheck de la plataforma	2	5.750,00 €	11.500,00 €
4.2. Upgrade Alfresco	1	10.400,00 €	10.400,00 €
4.3. Bolsa de horas soporte y actualización (consultor/a senior tecnológico)	400	55,00 €	22.000,00 €
4.3. Bolsa de horas soporte y actualización (analista programador/a)	200	50,00 €	10.000,00 €
5.1. Soporte y asistencia documental a la OTGD (consultor/a senior documentalista)	500	60,00 €	30.000,00 €
5.1. Soporte y asistencia documental a la OTGD (consultor/a documentalista)	240	50,00 €	12.000,00 €
5.1. Soporte y asistencia documental a la OTGD (consultor/a senior jurídico)	30	55,00 €	1.650,00 €
6.1. Soporte ISO-30301 (consultor/a senior documentalista)	480	60,00 €	28.800,00 €
7.1. Gestión del cambio y formación	2	2.320,00 €	4.640,00 €
TOTAL PRESUPUESTO CONTRATO (sin IVA)			312.060,00 €
IVA	21%		65.532,60 €
PRESUPUESTO EJECUCIÓN CONTRATO (con IVA)			377.592,60 €

El presupuesto de cada prórroga se desglosa en el siguiente cuadro:

Descripción	Ud.	Precio Ud.	Importe
1.1 Suministro de las licencias	1	50.000,00 €	50.000,00 €
2.1. Gestión del proyecto	1	9.360,00 €	9.360,00 €
3.2. Bolsa de horas desarrollos evolutivos (consultor/a senior tecnológico)	300	55,00 €	16.500,00 €
3.2. Bolsa de horas desarrollos evolutivos (analista programador/a)	150	50,00 €	7.500,00 €
4.1. Healthcheck de la plataforma	2	5.750,00 €	11.500,00 €
4.3. Bolsa de horas soporte y actualización (consultor/a	200	55,00 €	11.000,00 €



senior tecnològic)			
4.3. Bolsa de horas soporte y actualización (analista programador/a)	100	50,00 €	5.000,00 €
5.1. Soporte y asistencia documental a la OTGD (consultor/a senior documentalista)	250	60,00 €	15.000,00 €
5.1. Soporte y asistencia documental a la OTGD (consultor/a documentalista)	120	50,00 €	6.000,00 €
5.1. Soporte y asistencia documental a la OTGD (consultor/a senior jurídico)	15	55,00 €	825,00 €
6.1. Soporte ISO-30301 (consultor/a senior documentalista)	240	60,00 €	14.400,00 €
7.1. Gestión del cambio y formación	1	2.320,00 €	2.320,00 €
PRÓRROGA DEL CONTRATO (sin IVA)			143.655,00 €
IVA	21%		30.167,55 €
PRÓRROGA DEL CONTRATO (con IVA)			173.822,55 €

A efectos de justificación de precios, en el anexo correspondiente (Anexo IV. Justificación de precios), se tiene en cuenta los artículos 100 y 102 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Están incluidos en los precios anteriores todos los costes derivados de la ejecución material de los servicios, los gastos generales de estructura y el beneficio industrial, además dichos precios incluyen todos los costes laborales, ajustándose al Convenio Colectivo vigente.

La recepción de los trabajos será parcialmente para cada uno de ellos, hasta que se hayan completado el total de los que se prevén en este contrato. Se podrán realizar actas de recepción parcial de los trabajos, recogiendo los entregables de la etapa recibida.

Los gastos de desplazamientos y dietas y otros costes complementarios por los distintos viajes y servicios que deberá realizar el personal de la empresa adjudicataria para la ejecución de los trabajos, así como el alquiler o amortización de oficinas o locales y demás bienes que sean necesarios para el desarrollo de los mismos, así como seguros, tributos, gravámenes, tasas y cualquier otro gasto necesario para llevar a cabo los servicios objeto del Contrato, no supondrán ningún incremento de coste.

11.2 Medición y abono de los trabajos

La unidad de medición de los trabajos será la indicada en la descripción de la partida económica. En caso de omisión o contradicción entre documentos o partes de documentos, será la indicada por el Responsable del Contrato.

Para el abono de los trabajos, **sólo se admitirán los precios unitarios del presente Pliego, a los que se les aplicará el coeficiente de adjudicación resultante** (cociente entre el importe ofertado y el de licitación).

El abono se realizará por unidad realmente ejecutada, siempre que exista conformidad por parte del Responsable del Contrato o en quien delegue. El importe a resarcir se obtendrá de la multiplicación de la medición los trabajos ejecutados por el precio unitario de dicho trabajo



afectado por el coeficiente de adjudicación (cociente entre el importe ofertado y el de licitación).

Para ello se elaborará el documento “Relación valorada” que contendrá la relación de trabajos ejecutados, el precio unitario y el coeficiente de adjudicación a aplicar.

Dicha “Relación valorada” deberá ser **firmada electrónicamente** de conformidad, como mínimo por el representante de la empresa adjudicataria y por el Responsable del Contrato. Su cumplimentación será indispensable para el abono de los trabajos realizados.

El Responsable del Contrato elaborará el documento “Certificación” a partir de la información recogida en la “Relación valorada” y hará llegar al representante de la empresa adjudicataria el **ID de certificación asignado**.

11.3 Forma de pago

Una vez facilitado el número ID de certificación (nunca antes), la empresa adjudicataria podrá proceder a la emisión de la factura y su posterior remisión a la APB vía FACe.

Para que la factura sea válida deberá consignarse en el envío FACe:

- ID de certificación asignado.
- Datos identificativos del expediente.
- Importe de facturación, que deberá ser coincidente al segundo decimal con el de la “Relación valorada”.

12 Seguridad

12.1 Acceso a los sistemas de la APB

En caso de que el personal de la empresa adjudicataria necesite conectarse a los sistemas de información de la APB, ya sea local o remotamente, la empresa adjudicataria deberá identificar a todos y cada uno de sus empleados que vayan a realizar el mencionado tipo de actividades, con el fin de asignarles a cada uno de ellos credenciales de acceso personalizadas.

La empresa adjudicataria se obliga a transmitir al personal mencionado anteriormente la necesidad de custodiar diligentemente sus credenciales, evitando compartirlas o revelarlas. En caso de que las credenciales sean reveladas, la empresa adjudicataria deberá comunicar tal circunstancia de forma inmediata a la APB para que sean revocadas.

En caso de que algún empleado con acceso a los sistemas de la APB causara baja, la empresa adjudicataria deberá poner en conocimiento de la APB tal circunstancia de forma inmediata.

12.2 Cambios

Cualquier cambio que la empresa adjudicataria vaya a realizar en sus procesos, sus infraestructuras y, en general, en su entorno, y que pudiera afectar directa o indirectamente a la APB o al objeto del contrato, debe ser previamente comunicado y consensuado con la misma.

12.3 Incidentes de seguridad de la información

La empresa adjudicataria deberá comunicar de inmediato a la APB cualquier incidente de seguridad de la información que hubiera afectado al entorno de la empresa adjudicataria



(malware, fugas de información, etc.) que pudiera afectar, a su vez, a la APB, ya sea a través de correos electrónicos, pendrives, equipos portátiles, el propio personal o por cualquier otro medio.

12.4 Derecho de auditoría

La empresa adjudicataria deberá admitir, y facilitará a la APB, la realización de auditorías que permitan comprobar que la empresa adjudicataria cumple con los requisitos de seguridad establecidos en el marco del contrato.

12.5 Subcontratación

En caso de que se subcontrate alguno de los servicios incluidos en el presente proyecto, la empresa adjudicataria deberá transmitir a los posibles subcontratistas todos los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones administrativas y técnicas, y muy especialmente, aquellos requisitos relacionados con la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y de los servicios de la APB.

12.6 Servicios críticos en disponibilidad o que afecten a servicios críticos en disponibilidad de la APB

La empresa adjudicataria deberá disponer de la suficiente redundancia en sus infraestructuras como para ofrecer un servicio con garantías de disponibilidad a la APB.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un plan de continuidad de su negocio o un plan de recuperación de desastres que afecten a sus infraestructuras relacionadas con el objeto del contrato. Estos planes estarán a disposición de la APB para ser revisados en caso de que se estimara oportuno por parte de la APB.

12.7 Desarrollo software

En las ofertas se debe describir la metodología de desarrollo de software que se utilizará. Se debe mencionar explícitamente:

- Cómo se tiene en cuenta la seguridad de la información durante todo el ciclo de vida del desarrollo.
- Cómo se utilizarán los datos de prueba en caso de ser datos reales.
- Si se utilizan lenguajes que permitan la inspección del código fuente en caso de ser necesario.

Para el desarrollo de software objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá utilizar unas reglas de codificación segura. En este sentido, en las ofertas se debe incluir la descripción de las reglas que se utilizarán para garantizar que el software desarrollado no contiene vulnerabilidades.

Previo a su entrega, el software desarrollado será objeto de pruebas funcionales y pruebas de seguridad por parte de la empresa adjudicataria, de forma que se verifique que los requisitos funcionales y de seguridad se cumplen satisfactoriamente. La empresa adjudicataria deberá realizar un plan de pruebas formales, donde se describan los casos de prueba, las condiciones de la prueba, las entradas inyectadas, los resultados esperados y los resultados obtenidos. El plan de pruebas, junto con sus resultados, será entregado a la APB junto con las entregas de software a las que hace referencia.



12.8 Otros

La empresa adjudicataria deberá utilizar sistemas, productos o equipos cuyas funcionalidades de seguridad y su nivel hayan sido evaluados conforme a normas europeas o internacionales y cuyos certificados estén reconocidos por el Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de la Seguridad de las Tecnologías de la Información.

13 Informes sobre el desarrollo de los trabajos

La empresa adjudicataria informará al Responsable del Contrato, con una periodicidad mínima mensual y en todo caso cada vez que le sea solicitado, y en la forma que el Responsable del Contrato considere oportuna en cada momento, sobre la marcha general de los trabajos encomendados.

Independientemente, en el Plan de Trabajos a concretar con fechas determinadas tras la adjudicación, se redactará el calendario de reuniones, a las que asistirá el Responsable del Contrato y el personal de su equipo que se estime oportuno, para el análisis del desarrollo de los trabajos. Se podrá requerir una (1) reunión presencial mensual.

El Responsable del Contrato podrá convocar periódicamente reuniones con la empresa adjudicataria para comprobar la calidad de los trabajos y el cumplimiento del Plan de Trabajos y del Pliego de Prescripciones Técnicas.

14 Defectos o deficiencias de los trabajos

Todos los trabajos desarrollados por el contratista deberán ser aceptados por la APB, antes de considerarse entregados a efectos de responsabilidad del contratista.

En el caso de que el Responsable del Contrato presentara reparos para la aceptación de los trabajos debidamente comunicados a la empresa adjudicataria, y éstos se derivaren de errores, incumplimientos de normas o reglamentos técnicos; o bien errores de cualquier aspecto de los trabajos cuya realización haya incumbido a la empresa adjudicataria, será obligación de ésta subsanar las deficiencias en los términos que se señalen por el Responsable del Contrato, y en los plazos que éste conceda, sin que por ello tenga derecho a compensación económica alguna.

La posibilidad de apreciación de defectos por la APB con responsabilidad del adjudicatario no expira hasta transcurrido un año de la recepción única y definitiva.

15 Contradicciones y omisiones del presente documento

Las omisiones erróneas de los detalles que sean indispensables para llevar a cabo los trabajos descritos según el espíritu e intención expuestos en estas prescripciones técnicas, o que, por uso y costumbre deban ser realizados, no sólo no eximen a la empresa adjudicataria de la obligación de ejecutar estos detalles omitidos o erróneamente descritos, sino que, por el contrario, deberán ser ejecutados como si hubieran sido completos y correctamente especificados en este Documento.



16 Consideración final

Las condiciones del presente Documento prevalecen, en lo que pudiera ocurrir de oposición, sobre cualesquiera otros de carácter técnico o administrativo que pudiera tener establecidos el adjudicatario para la prestación de servicios a personas físicas o jurídicas privadas, siendo en todo caso de aplicación al Contrato cuanto previene la normativa vigente.

El desconocimiento del Contrato o de cualquiera de sus términos, de los documentos anexos que forman parte del mismo, o de las instrucciones, pliegos o normas de toda índole aprobadas por la Administración que puedan ser de aplicación en la ejecución de los servicios objeto del Contrato, no eximirá al adjudicatario de la obligación de su cumplimiento.

Palma, a fecha de firma del documento

Autor del Documento

Revisado y Conforme

Pedro Bauzá Mascaró
Responsable de Sistemas de Información e
Infraestructuras TIC

Javier Segovia Mascaró
Jefe de División de Sistemas de Información
e Infraestructuras TIC

Revisado y Conforme

Aprobación

Antonio Ginard López
Jefe de Área de Planificación e Infraestructuras

Jorge Nasarre López
Director

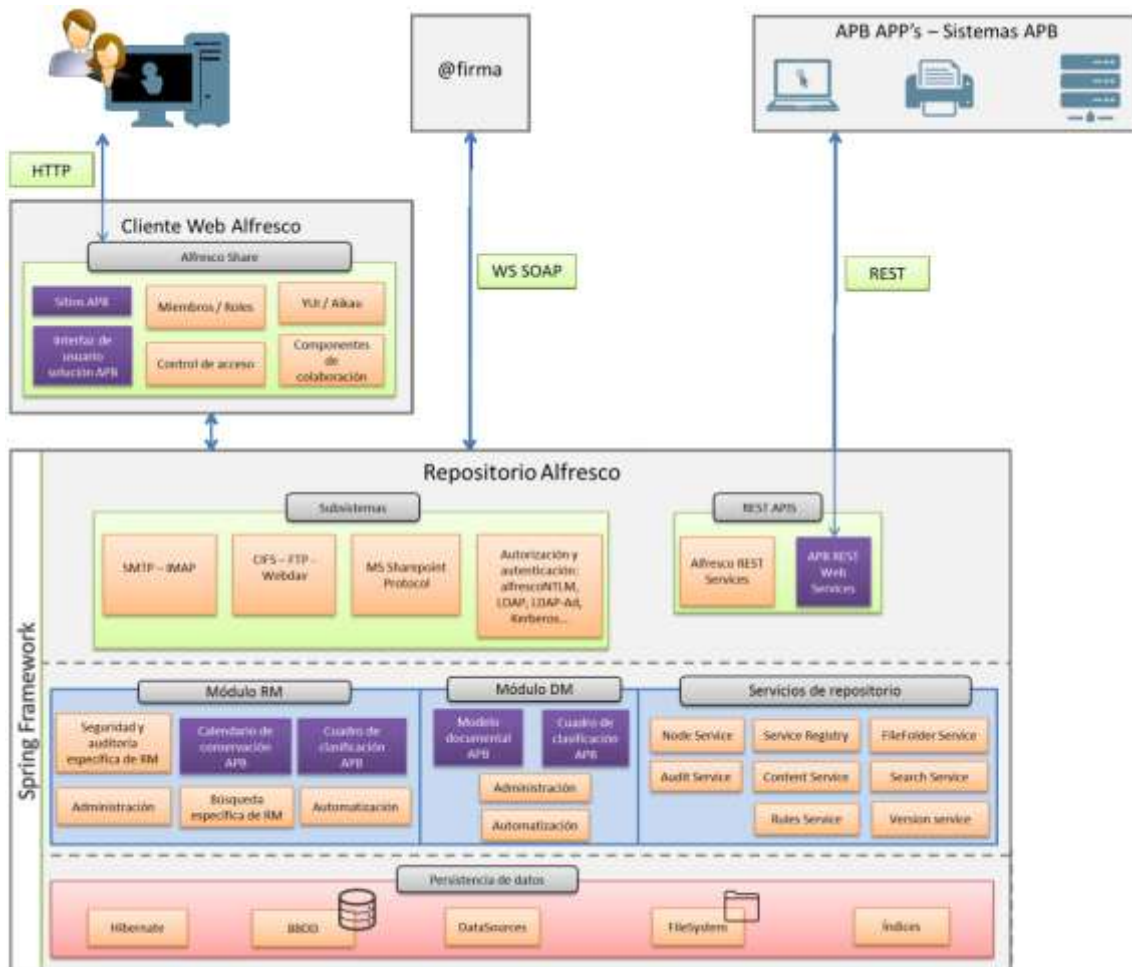


Anexo I. Arquitectura tecnológica del SGD

El SGD está formado por dos entornos (preproducción y producción) replicados:

- Entorno de preproducción. Se utiliza para realizar las pruebas de integración entre el sistema y otros componentes/sistemas.
- Entorno de producción. Es el entorno de funcionamiento.

La arquitectura del SGD se puede ver en la imagen siguiente:



- Cabe destacar la integración con @firma a través de integr@, así como los siguientes cuatro bloques:
- Módulo de solución APB para la gestión documental a través de la interfaz de usuario Share, desplegado en el cliente web Alfresco.
- Módulo de Web Services REST APB desplegado en el repositorio del gestor documental Alfresco.
- Módulo de modelo documental y utilidades específica para la APB, desplegado en el repositorio del gestor documental Alfresco.



- Mòdul de Record Management (RM), desplegado tanto en el cliente web, Alfresco Share, como en el repositorio documental.



Anexo II. Ficha de perfil profesional

Datos del perfil (1 hoja por perfil aplicable al objeto del contrato):

Identificación oferta:	
Empresa licitadora:	
Perfil:	
Nombre y apellidos:	

	Requisitos mínimos		Mejoras	
Titulación (MECES):	(Sí/No)	T1, T2, ..., Tn	T1, T2, ..., Tn	
Experiencia (años):	(Años)	P1, P2, ..., Pn	(Años)	P1, P2, ..., Pn
Dedicación (%)	% mínimo		% mejora	
Formación específica/complementaria:	(Sí/No)	F1, F2, ..., Fn	F1, F2, ..., Fn	

Se ha de especificar si se cumplen o no los requisitos mínimos exigidos en el Pliego y referenciar los códigos de los bloques de Titulación académica, Formación y Datos relativos a los proyectos en los que ha participado relacionados con las funciones a realizar en el contrato para acreditar los diferentes aspectos.

Currículo profesional:

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Meses	Actividad realizada

Formación – certificaciones relacionadas con el objeto del expediente:

Código	Curso/Certificación	Horas	Entidad/Organismo	F-inicio
F1				
...				
Fn				

Titulación académica¹:

Código	Título académico	Centro	Años	F-expedición	Objeto Expediente
T1					
...					
Tn					

Años: duración oficial.

Objeto expediente: Sí/No según sea requisitos para el contrato o no.

¹ La titulación deberá ser oficial, o en su defecto, reconocida por el Ministerio de Educación y Formación Profesional.



Datos relativos a los proyectos en los que ha participado relacionados con las funciones a realizar en el contrato:

Código	Proyecto	Perfil	F-inicio	F-fin	Entidad usuaria	Descripción
P1						
...						
Pn						

Perfil: El ejercido en el proyecto.

Nota: Todas las fechas deberán consignarse en el formato dd/mm/aaaa.



Anexo III. Solvencia técnica de la empresa

Relación de proyectos similares realizados

Identificación oferta:	
Empresa licitadora:	

Nº Orden	Nombre Proyecto	Organismo/Empresa contratante	Fecha	Plazo	Importe licitación	Descripción
P1						
...						
Pn						

Perfil	Nº de empleados



Anexo IV. Justificación de precios

Los costes unitarios salariales estimados a partir del convenio laboral de referencia (incluido el Beneficio Industrial y los Gastos Generales), tienen en cuenta las siguientes cuantías (sin IVA):

Perfil	Precio/h	Precio/h (BI+GG)
Perfil 1: Jefe/a de proyecto	50,42 €	60,00 €
Perfil 2: Consultor/a senior tecnológico	46,22 €	55,00 €
Perfil 3: Analista programador/a	42,02 €	50,00 €
Perfil 4: Consultor/a senior documentalista	50,42 €	60,00 €
Perfil 5: Consultor/a documentalista	42,02 €	50,00 €
Perfil 6: Consultor/a senior jurídico/a	46,22 €	55,00 €
Perfil 7: Consultor/a senior especialista en firma electrónica	46,22 €	55,00 €

Presupuesto					
Partida	Horas	Precio/h	Subtotal	Ud	Total
CAP. 1. SUMINISTRO DE LAS LICENCIAS DEL SGD					
1.1. Suministro de las licencias del SGD			42.016,81 €	2	84.033,62 €
CAP. 2. GESTIÓN DEL PROYECTO					
2.1. Gestión del proyecto					15.731,10 €
Jefe/a de proyecto	156	50,42 €	7.865,55 €	2	15.731,10 €
CAP. 3. DESARROLLO DE MEJORAS O NUEVAS FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS DEL SGD					
3.1. Implantación de @firma federado					12.058,82 €
Consultor/a senior tecnológico	50	46,22 €	2.310,92 €	1	2.310,92 €
Analista programador/a	100	42,02 €	4.201,68 €	1	4.201,68 €
Consultor/a senior especialista en firma electrónica	120	46,22 €	5.546,22 €	1	5.546,22 €
3.2. Bolsa de horas para desarrollos evolutivos a definir por el Responsable del Contrato					40.336,14 €
Consultor/a senior tecnológico	300	46,22 €	13.865,55 €	2	27.731,10 €
Analista programador/a	150	42,02 €	6.302,52 €	2	12.605,04 €
CAP. 4. MANTENIMIENTO DEL SGD					
4.1. Healthcheck de la plataforma					9.663,86 €
Consultor/a senior tecnológico	50	46,22 €	2.310,92 €	2	4.621,84 €
Analista programador/a	60	42,02 €	2.521,01 €	2	5.042,02 €
4.2. Upgrade Alfresco					8.739,50 €
Consultor/a senior tecnológico	80	46,22 €	3.697,48 €	1	3.697,48 €
Analista programador/a	120	42,02 €	5.042,02 €	1	5.042,02 €
4.3. Bolsa de horas para soporte y actualización del SGD					26.890,76 €
Consultor/a senior tecnológico	200	46,22 €	9.243,70 €	2	18.487,40 €
Analista programador/a	100	42,02 €	4.201,68 €	2	8.403,36 €
CAP. 5. SOPORTE ORGANIZATIVO					



5.1. Soporte y asistencia documental a la OTGD					36.680,68 €
Consultor/a senior documentalista	250	50,42 €	12.605,04 €	2	25.210,08 €
Consultor/a documentalista	120	42,02 €	5.042,02 €	2	10.084,04 €
Consultor/a senior jurídico/a	15	46,22 €	693,28 €	2	1.386,56 €
CAP. 6. SOPORTE ISO-30301					
6.1. Soporte ISO-30301					24.201,68 €
Consultor/a senior documentalista	240	50,42 €	12.100,84 €	2	24.201,68 €
CAP. 7. GESTIÓN DEL CAMBIO Y FORMACIÓN					
7.1. Gestión del cambio y formación					3.899,14 €
Consultor/a senior tecnológico	10	46,22 €	462,18 €	2	924,36 €
Consultor/a senior documentalista	12	50,42 €	605,04 €	2	1.210,08 €
Consultor/a documentalista	10	42,02 €	420,17 €	2	840,34 €
Consultor/a senior jurídico/a	10	46,22 €	462,18 €	2	924,36 €

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (2 AÑOS)**262.235,30 €**

BI (6%)

15.734,11 €

GG (13%)

34.090,59 €

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN BI Y GG (2 AÑOS)**312.060,00 €**

IVA (21%)

65.532,60 €

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN CON IVA (2 AÑOS)**377.592,60 €**

TOTAL PRIMERA PRÓRROGA BI Y GG (1 AÑO) SIN IVA

143.655,00 €

TOTAL SEGUNDA PRÓRROGA BI Y GG (1 AÑO) SIN IVA

143.655,00 €

VALOR ESTIMADO DE LAS PRÓRROGAS (1 AÑO + 1 AÑO) SIN IVA**287.310,00 €****IMPORTE ESTIMADO (2 AÑOS + 1 AÑO + 1 AÑO)****599.370,00 €**

IVA (21%)

125.867,70 €

IMPORTE TOTAL ESTIMADO IVA INCL:**725.237,70 €**