CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS Y APLICACIONES WEB DEL IDEPA. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

Contenido

1.- Objeto del contrato. 1

2.- alcance del contrato. 2

2.1.- Actividades y servicios que conforman el objeto del contrato. 2

2.1.1.- Mantenimiento correctivo y soporte a usuarios. 2

2.1.2.- Mantenimiento preventivo. 4

2.1.3.- Mantenimiento evolutivo. 4

2.2.- Nivel de servicio (ANS). 5

2.3.- Lugar y horario de prestación del servicio. 7

2.4.- Tarificación del servicio. 7

3.- PLATAFORMA tecnológica. 7

3.1.- Infraestructura de sistemas. 7

3.2.- Aplicaciones web. 8

4.- Seguimiento y control de la ejecución del contrato. 8

4.1.- Gestión del servicio. 8

4.2.- Seguimiento del servicio. 9

4.3.- Gestión de la documentación. 10

5.- Condiciones de ejecución del contrato. 10

5.1.- Adscripción de recursos humanos. 10

5.2.- Transferencia tecnológica y garantía de actualización. 10

5.3.- Propiedad intelectual de los trabajos. 10

5.4.- Seguridad y confidencialidad de la información. 11

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias (IDEPA) precisa proceder a la contratación de los servicios de **soporte y mantenimiento de sus infraestructuras y aplicaciones WEB**, necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales, no disponiendo IDEPA internamente de los medios materiales ni humanos precisos y adecuados para la realización de su objeto.

El objeto y contenido de la contratación propuesta se definen para dar cobertura a la necesidad que se trata de satisfacer, que es la siguiente: disponer de un soporte que ayude a la resolución de las incidencias que surgen en el funcionamiento normal de los equipos, servidores, comunicaciones y demás elementos de la

infraestructura de red corporativa, además de realizar las adaptaciones y cambios que se requieran en las aplicaciones web de que dispone la organización.

La presente contratación está prevista en el Plan de Actividades del IDEPA para 2015, dentro del Programa relativo a la Gestión Interna, en el Subprograma "Sistemas de Información", uno de cuyos objetivos es la facilitación del trabajo interno del IDEPA, mediante una adecuada gestión de los sistemas informáticos tanto en el apartado de equipamiento, como en el de programación y desarrollos informáticos.

La celebración del contrato no supone, en ningún caso, la cesión de autoridad ni el ejercicio de las potestades inherentes al Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias.

2.- ALCANCE DEL CONTRATO.

2.1.- Actividades y servicios que conforman el objeto del contrato.

El objeto del presente contrato abarca el soporte, mantenimiento y evolución de los siguientes elementos[1]:

- Mantenimiento de **sistemas operativos de clientes y servidores y redes de datos internas**, entendiendo como tales todas las tareas relacionadas con atención a consultas de usuarios, la instalación, configuración, actualización y administración de los sistemas informáticos de IDEPA incluyendo tanto el software como el hardware implicado en ello, tanto en servidores como en clientes físicos o virtualizados y escritorios de usuario, así como en otro tipo de dispositivos, para el correcto funcionamiento de la infraestructura informática y de red de IDEPA.
- Creación y actualización de elementos gráficos, de programación y de contenidos vinculados a la **presencia en Internet de la página web corporativa** del IDEPA así como a la **Intranet corporativa**.

Para ello, se desarrollarán los siguientes servicios:

- Mantenimiento correctivo y soporte a usuarios.
- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento evolutivo.
- Soporte a usuarios.
- Gestión de toda la documentación asociada a los servicios y gestión del contrato (documentos de análisis y requisitos, diseño de la solución, manuales, fuentes y ejecutables, informes de seguimiento, etc.).

A continuación se describe el alcance requerido para cada uno de dichos aspectos.

2.1.1.- Mantenimiento correctivo y soporte a usuarios.

Incluye la resolución de incidencias funcionales y técnicas detectadas por los usuarios o por el servicio de Informática del IDEPA durante el manejo de las infraestructuras, aplicaciones o servicios incluidos en el objeto del contrato. Se da servicio a un volumen de **90 usuarios** en total, en las oficinas del IDEPA en Asturias.

Este mantenimiento se aplica a las incidencias derivadas de los propios desarrollos o cambios en los sistemas de la red corporativa, objeto de este servicio, o las que puedan surgir fuera del período de garantía de proyectos anteriores implantados en el IDEPA.

La corrección de los defectos funcionales y técnicos de las aplicaciones cubiertas por el servicio de mantenimiento, incluye:

[1] En el apartado "3.- Plataforma tecnológica" del presente pliego se incluye una descripción general de la plataforma tecnológica del IDEPA, que será de consideración para los licitadores que opten al contrato.

- Diagnostico del error / problema.
- Análisis funcional y técnico de la solución.
- Desarrollo de las modificaciones, incluyendo pruebas unitarias documentadas.
- Soporte en la implantación/integración.
- Pruebas documentadas del sistema.
- Detección de problemas recurrentes. Identificación, análisis, diseño y ejecución de las correcciones necesarias para la resolución de dichos problemas.
- Soporte a las áreas usuarias en resolución de incidencias derivadas de una incorrecta operativa de usuario/a, y/o que requieran intervención para la restauración de la información. En su caso las restauraciones de datos se realizarán previa autorización del responsable del servicio de Informática del IDEPA y conforme a la ley de protección de datos
- Formación requerida por el personal del IDEPA asociada a las modificaciones introducidas.
- Mantenimiento de las documentaciones técnicas, funcionales y de usuario.

Estas tareas de soporte asegurarán la necesaria ayuda para procesos propios de usuario, o la resolución de consultas o incidencias de cualquier clase, sobre las aplicaciones y los sistemas corporativos, e incluirá:

- La resolución de peticiones de consulta o de soporte a procesos de usuario ante una incidencia, y en particular:
    - Actividades de soporte a usuarios en aplicaciones de software estándar de base (office).
    - Actividades de soporte a usuarios en manejo de la aplicación web de gestión de contenidos existentes, OpenCMS, así como de la intranet basada en Microsoft Sharepoint Services 3 y otras aplicaciones web de la intranet.
    - Actividades de soporte a usuarios en el uso de aplicaciones cliente/servidor.
    - Actividades de soporte a usuarios en la obtención de información a partir del sistema de inteligencia de negocio, aportando conocimiento sobre la interrelación de los datos.
- Documentación de las consultas, incidencias y peticiones de cambio, y realización de las acciones encaminadas a su resolución.
- Mantenimiento de la documentación de usuario del sistema en caso necesario.

Las tareas de mantenimiento correctivo incluirán, además, las siguientes:

- Análisis de problemas de rendimiento en transacciones concretas, debido a problemas de desarrollo o de configuración.
- Conversiones de datos / cargas / interfaces y soporte para los proyectos adicionales que se desarrollen en el IDEPA.
- Integración de desarrollos y sistemas en el conjunto de la red corporativa.
- Validación de la integridad de los datos del sistema.
- Formación requerida por el personal del IDEPA asociada a las nuevas funcionalidades o sistemas implantados.
- Cambios de versión del software de base, instalación de equipos o modificación de configuraciones, altas, bajas y modificaciones de usuarios y políticas del sistema para adaptarlas a nuevos requisitos.

También se incluyen en este apartado los trabajos de análisis y resolución de incidencias de usuario que, una vez analizadas, no requieran cambios o modificaciones, pudiendo requerir cambios de configuración, revisión de datos, interfaces, ayuda presencial al usuario en el uso de aplicaciones, etc.

2.1.2.- Mantenimiento preventivo.

Está orientado a investigar, estudiar y proponer modificaciones y cambios en los sistemas o aplicaciones para obtener mejoras, tanto en el rendimiento como en la implantación de nuevos servicios, basándose en la información recabada a partir de las tareas de mantenimiento correctivo. Asimismo, comprenderá tareas periódicas de revisión de puntos críticos de los elementos bajo la competencia del contrato.

Este mantenimiento debe incluir, entre otras, las siguientes tareas:

- Investigación del impacto sobre el entorno de un cambio en algún elemento gestionado por el adjudicatario.
- Estudio de alternativas en la implantación de ciertas especificaciones.
- Generación de propuestas de cambios en el entorno informático del IDEPA, para la mejora del entorno tecnológico.
- Supervisión del rendimiento de los diferentes elementos gestionados, identificando y corrigiendo las causas que puedan penalizar los tiempos de respuesta.
- Alertar al IDEPA de los errores descubiertos, colaborando en su diagnosis y posible resolución.
- Identificación de potenciales faltas de rendimiento a futuro, y elaboración de propuestas de evolución para evitarlas.

2.1.3.- Mantenimiento evolutivo.

Se orienta a los desarrollos necesarios para cubrir las nuevas funcionalidades solicitadas por las distintas áreas del IDEPA, o modificaciones a las funcionalidades existentes que les permitan agilizar y mejorar su gestión y sus procesos. También incluye la adaptación de las aplicaciones a nuevos escenarios de trabajo y/o tecnológicos, asegurando su compatibilidad y correcto funcionamiento, aprovechando al máximo las nuevas prestaciones del producto.

El mantenimiento evolutivo incluye:

- Asesoramiento y recomendación de las diferentes herramientas o sistemas comerciales existentes en el mercado, susceptibles de ser utilizadas en el IDEPA en lo relativo al objeto del contrato.
- El análisis funcional, técnico y de impacto de los cambios, mejoras y nuevas funcionalidades.
- Plan de trabajo y dimensionamiento para las diferentes fases de evolución e implantación de los sistemas analizados.
- Aprobación, por parte de los usuarios clave, y/o del responsable de Informática del IDEPA, en caso de cambios generales de las propuestas de cambio.
- El desarrollo de las modificaciones (programación, colaboración en la instalación y/o configuración, etc.).
- Todas las pruebas del sistema, que se deberán documentar.
- Mantenimiento de las documentaciones técnicas, funcionales y de usuario.

Dentro del mantenimiento evolutivo distinguimos varios tipos por el tratamiento que reciben:

- Estudio y valoración de mejoras. Son aquellas peticiones de evolutivo, cuyo objetivo es obtener una estimación de tiempos y esfuerzos para el desarrollo, además de contemplar el grado de adaptación que suponen respecto al modelo implantado. Este tipo de incidencias se incluyen en los servicios objeto del contrato.
- Evolutivo menor. Consiste en la implantación, a petición del usuario, de cambios en el sistema, debido a pequeñas modificaciones en las especificaciones del mismo y con un tiempo de ejecución inferior a 30 horas. Este tipo de incidencias se incluyen en los servicios objeto del contrato.

- Evolutivo mayor. Relativo a nuevas funcionalidades que, por su naturaleza y complejidad, requieren un alto esfuerzo de desarrollo, excediendo el ámbito del evolutivo menor (por ejemplo: implantaciones de nuevos sistemas complejos, creación de nuevos sitios web, grandes cambios de funcionalidad de aplicaciones existentes, etc.) y que, por tanto deben ser planificadas y acometidas de forma independiente. En este tipo de incidencias se aportarán cuantas informaciones sean necesarias para la definición de un nuevo proyecto, pero su resolución no está contemplada entre los servicios objeto del contrato.

Las tareas de mantenimiento evolutivo incluirán, además, las siguientes:

- Análisis de problemas de rendimiento en transacciones concretas, debido a problemas de desarrollo o de configuración.
- Conversiones de datos / cargas / interfaces y soporte para los proyectos adicionales que se desarrollen en el IDEPA.
- Integración de desarrollos y sistemas en el conjunto de la infraestructura informática del IDEPA.
- Validación de la integridad de los datos del sistema.
- Formación requerida por el personal del IDEPA asociada a las nuevas funcionalidades o sistemas implantados.

2.2.- Nivel de servicio (ANS).

Los trabajos objeto del contrato se realizarán conforme a un **acuerdo de nivel de servicio (ANS)**, que permita, a partir de los indicadores, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos, de forma que se vayan implementando las nuevas funcionalidades según las prioridades requeridas por las áreas usuarias.

Se valorará positivamente, que el adjudicatario ponga a disposición del IDEPA las herramientas hardware y software que permitan garantizar, de manera eficaz, los niveles de servicio, adicionalmente a la herramienta de gestión corporativa existente.

Los indicadores que conforman el acuerdo de nivel de servicio (ANS) se recogen en el siguiente cuadro, pudiendo ser mejorados por el oferente, conforme a su planteamiento y metodología para asumir los compromisos de servicio. Los licitadores no podrán presentar en su oferta técnica una tabla de ANS diferente a la solicitada.

Indicador	Nivel de servicio mínimo requerido	Peso
Correctivo Nivel 1 - Crítico. Incidencia que impide el correcto funcionamiento de un proceso clave o que afecta a múltiples usuarios.	Tiempo de respuesta de incidencia: dentro de las 2 horas siguientes a la comunicación.	35%
	Tiempo de cierre de incidencia: dentro de las 8 horas siguientes a la comunicación.	
Correctivo Nivel 2 - Importante. Incidencia que afecta a funciones de procesos no claves, o a un número reducido de usuarios.	Tiempo de respuesta de incidencia: dentro de las 8 horas siguientes a la comunicación.	25%
	Tiempo de cierre de incidencia: dentro de las 3 días siguientes a la comunicación	
Correctivo Nivel 3 - Normal. Incidencia de menor impacto, al tener disponibilidad / accesibilidad a la información por otras vías.	Tiempo de respuesta de incidencia: dentro de los 3 días siguientes a la comunicación.	20%
	Tiempo de cierre de incidencia: dentro de los 5 días siguientes a la comunicación.	

Indicador	Nivel de servicio mínimo requerido	Peso
Cumplimiento de plazo en evolutivos menores	Desfase menor al 10 % sobre el tiempo de desarrollo acordado.	10%
Tiempo mínimo dedicado al mantenimiento preventivo	Mínimo 14 horas/mes.	10%

Definiciones:

- Tiempo de respuesta: tiempo que transcurre desde que se registra la incidencia hasta que se diagnostica y evalúa la resolución del problema.
- Tiempo de cierre: tiempo que transcurre desde que se recibe la comunicación de la incidencia hasta que se resuelve y se cierra o se pasa a la siguiente sección del servicio.
- Evolutivo menor: mantenimientos evolutivos que, por el nº de horas requeridas para su desarrollo (≤ 30 horas, excluido el tiempo de respuesta de usuario) no están considerados como evolutivo mayor.
- Evolutivo mayor: mantenimientos evolutivos que requieren de > 30 horas para su resolución.

Cálculo del nivel de cumplimiento del ANS:

- Nivel de Cumplimiento asociado a cada indicador: NC = (A / B) x 100, donde A es el número de actuaciones que cumplen el nivel de servicio y B es el número total de actuaciones para el indicador analizado.
- Nivel de Cumplimiento Global Mensual: GM = (NC x P) / 100, siendo P el porcentaje de peso de cada indicador.

Se establece que el nivel de Servicio Mensual debería situarse igual o por encima del 89%. Por debajo de este mínimo se establecerán las penalizaciones recogidas en la tabla correspondiente, que figura en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Consideraciones a tener en cuenta:

- No será de aplicación el ANS en el periodo de transición de entrada (primer mes de ejecución del contrato). Tampoco se aplicará el ANS cuando los problemas que causen la desviación sean ajenos al adjudicatario por la no aplicación, por parte del IDEPA, de las recomendaciones dadas por el adjudicatario o por cambios en los procesos o procedimientos establecidos
- No se incluyen en los tiempos de resolución los tiempos que los usuarios tardan en proporcionar información requerida, en su caso.
- Los tiempos de servicio se computarán usando la aplicación de gestión de incidencias propia del IDEPA, basada en Liberum Helpdesk (excluyendo el tiempo de respuesta del usuario), atendiendo a la clasificación de las incidencias según su nivel de criticidad.

En ningún caso afectará al nivel de servicio la no disponibilidad de personas o medios materiales por parte del adjudicatario, así como la incorporación de nuevo personal por sustitución del original. Estas sustituciones deberán ser programadas; en caso contrario, el adjudicatario asumirá las consecuencias que puedan derivarse en el incumplimiento del ANS.

Como se indica en el apartado “4.2.- Seguimiento del servicio”, el adjudicatario emitirá con periodicidad mensual los informes de seguimiento oportunos. En dichos informes se deberán analizar el grado de cumplimiento del ANS establecido, así como las causas de incumplimiento, si las hubiera, indicando las acciones tomadas para corregir los problemas detectados.

2.3.- Lugar y horario de prestación del servicio.

El horario potencial de prestación de los servicios será de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 (excluidos festivos nacionales o regionales, así como los locales de aplicación a Llanera), horario sobre el que computará el tiempo de resolución de incidencias a efectos del cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio.

La prestación del servicio se realizará de manera presencial en los **horarios de referencia** indicados a continuación:

- Sistemas: 40 horas semanales, de lunes a viernes, en horario de 8:30 a 14:30 y de 16:00 a 18:00.
- Aplicaciones web: 30 horas semanales, de lunes a viernes, en horario de 8:30 a 14:30.

Los horarios de referencia establecidos podrán ser modificados previa autorización de IDEPA.

Para la prestación del servicio, el IDEPA proporcionará un equipo informático a cada técnico, bien sea para su uso presencial o remoto, con el software de administración y programación básico disponible en cada caso. Estos equipos estarán dotados de acceso a la red corporativa.

Adicionalmente se dispondrá de herramientas de acceso remoto seguro en el caso de que sean necesarias (VPN y VNC).

2.4.- Tarificación del servicio.

La tarificación del servicio se realizará en base a las horas de dedicación acreditadas a través del sistema de gestión de incidencias, en función de las incidencias resueltas, de los tiempos empleados para ello y de la tarifa unitaria ofertada.

Las horas efectivas y su distribución semanal o mensual podrán variar en función de las necesidades del servicio, no pudiendo ser inferiores a las del escenario mínimo establecido ni superar el importe máximo de licitación establecido.

3.- PLATAFORMA TECNOLÓGICA.

3.1.- Infraestructura de sistemas.

La infraestructura de sistemas del IDEPA está formada por una red Ethernet cableada Categoría 5e Gigabit y una sala climatizada en la que se alojan los servidores.

Actualmente todos los servidores son virtuales, alojados en **3 host físicos** y dos cabinas de discos MSA2000i conectadas usando iSCSI a una red de almacenamiento en la que se dispone también de **1 NAS Synology de 10 bahias, 2 servidores Solaris, 2 Firewall (Sonicwall) y 1 AntiSpam (Barracuda)**.

En cuanto a los equipos cliente, se dispone de **90 equipos informáticos** con Windows 7 Professional y Windows XP Professional, en un dominio Windows 2003 con AD cuya configuración está establecida y controlada por políticas de grupo.

Todos los equipos cuentan con un servidor VNC instalado.

Entre los servicios que se deben administrar están:

- 3 SQL Server 2000 con 60 bases de datos cada uno.
- 2 IIS6.
- 6 servidores de aplicaciones Tomcat.
- 3 servidores de maquinas virtuales (VMware ESX 5 y VirtualCenter)
- 1 servidor de monitorización OPSView linux, entidad certificadora, además de los servidores de ficheros (usando DFS).
- 4 controladores de dominio Windows 2003 y 2008R2 y copias de seguridad con Veeam Backup.

En los servidores se usan las versiones de Windows 2003, 2008, 2008R2 y 2012R2.

3.2.- Aplicaciones web.

Actualmente el IDEPA dispone de 2 servidores con Opencms 6.3, uno interno y otro externo, configurados con los conectores necesarios para la replicación de contenidos. El acceso a la extranet de gestión está sincronizado con las cuentas de usuario de Active Directory.

Se disponen asimismo de diversos blogs publicados sobre la plataforma WordPress 3.1, además de la web del proyecto DEVA, la web de proyecto LINEA (Localizador de Espacios Industriales de Asturias), aplicaciones J2EE y otras realizadas en ASP 2.0.

Los sistemas de gestión de bases de datos usados en todos los desarrollos son SQL Server 2000 y MySQL.

La Intranet la componen pequeñas aplicaciones ASP 2.0 con acceso a las diferentes bases de datos, páginas estáticas y varios sitios de Sharepoint Services 3.

Además del mantenimiento de lo anterior, se realizan trabajos de adaptación visual, creación de plantillas para mailings por correo electrónico y programación de sitios web en ASP, Java (J2EE), Javascript y PHP.

4.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

4.1.- Gestión del servicio.

La gestión del servicio deberá incluir el control y seguimiento de acuerdos de nivel de servicio, informes del nivel de servicio prestado, interlocución con los responsables del servicio de informática del IDEPA, así como aportación de informaciones sobre avances tecnológicos aplicables a la estructura del IDEPA en el ámbito de responsabilidad del adjudicatario.

A tal efecto, el adjudicatario designará un Responsable del Proyecto, que actuará como interlocutor principal ante el IDEPA, y será el responsable de la coordinación y seguimiento de los trabajos, conjuntamente con IDEPA, en los términos establecidos, elaborando los correspondientes informes de seguimiento, así como cualesquiera otros que le sean solicitados por IDEPA para la óptima consecución de los objetivos del servicio.

Para la adecuada realización de trabajo, objeto del presente contrato, se requiere:

- Coordinación entre distintos equipos de trabajo involucrados en el servicio de informática, que podrán ser de distintas empresas.
- Recepción, tipificación y valoración de las peticiones, capacidad de delegar partes de la solución de una incidencia a otra sección, la cual podrá repetir el proceso hasta la resolución final de la incidencia. La utilización de este mecanismo para retrasar artificialmente la resolución de una incidencia será penalizada tras el adecuado informe técnico del Servicio de Informática con un 1% mensual de la facturación por cada incidencia incorrectamente traspasada.
- Soporte a la aprobación y a la priorización de las peticiones.
- Planificación y seguimiento del avance de la implantación de cada cambio.
- Seguimiento de las incidencias hasta su cierre, a través de la confirmación del usuario.
- Gestión de la configuración y documentación de todo su entorno de responsabilidad

Las peticiones que originen los servicios de mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y de soporte a usuarios se canalizarán a través de la herramienta de gestión de incidencias de la Intranet corporativa (Liberum Helpdesk modificado e integrado para la gestión del IDEPA). Todas las solicitudes de servicio, salvo las solicitudes catalogadas como incidencias correctivas y/o de soporte a usuario, deben ser aprobadas por el IDEPA antes de su ejecución por el adjudicatario. En los informes de seguimiento, se identificarán las solicitudes según correspondan a los distintos tipos de mantenimiento y soporte.

El adjudicatario debe resolver las incidencias en el marco dictado por los acuerdos de nivel de servicio y garantizando el cumplimiento de la metodología en uso. El equipo del adjudicatario registrará el seguimiento de las incidencias que los usuarios hayan creado, creará para su propio control las que se generen con motivo de peticiones del servicio de Informática y se responsabilizará de su cierre. El adjudicatario deberá ser capaz de registrar las incidencias y de resolverlas en los tiempos acordados.

Las solicitudes de servicio de gran soporte, preventivo y de evolutivo mayor deberán pasar, en caso de calificarse como tales, por un proceso previo de aprobación por parte del IDEPA. En caso de optarse por contrataciones externas para su resolución, el adjudicatario colaborará en la elaboración de las mejores condiciones técnicas para su resolución.

El servicio de Informática del IDEPA supervisará la evolución del contrato y coordinará con el Jefe de proyecto designado por el adjudicatario, las tareas correspondientes a su área de responsabilidad. El adjudicatario deberá asistir a las reuniones de coordinación para la implantación de nuevas soluciones o el análisis de situación que requiera el IDEPA a fin de garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

El personal que realice sus tareas en las dependencias del IDEPA documentará su trabajo en la herramienta de helpdesk y en la de partes de trabajo diario (ambas se encuentran conectadas para facilitar el trabajo), que serán utilizados como única justificación válida de los trabajos realizados.

4.2.- Seguimiento del servicio.

A fin de facilitar el seguimiento de los trabajos, se utilizará como herramienta común el sistema de gestión de incidencias corporativo de IDEPA (Liberum Helpdesk), en el que se incluirán y categorizarán todas las acciones realizadas.

El adjudicatario realizará los correspondientes informes, con carácter mensual, que permitan al IDEPA realizar el seguimiento de los servicios contratados y verificar el cumplimiento de los ANS comprometidos, y que deberán entregarse previamente a la emisión de las correspondientes facturas. Estos informes recogerán, como mínimo, un detalle de las incidencias resueltas categorizadas por tipo, con datos estadísticos que permitan comprobar la evolución del contrato en el mes en curso y planificar los trabajos a futuro. Los informes mensuales se incluirán en el sistema de gestión documental propuesto por el licitador para verificar la evolución del expediente.

La propuesta presentada por los licitadores deberá incluir detalle de la estructura propuesta para los informes de seguimiento.

IDEPA designará un Responsable del Contrato, cuyas funciones en relación con el objeto del presente contrato serán las siguientes:

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato, con reuniones periódicas al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la planificación de actividades y demás aspectos de gestión.
- Emisión de las certificaciones necesarias para la aceptación y conformidad de las facturas, de modo que consten las penalidades incurridas en su caso.

En el seguimiento de los trabajos realizados se tendrán en cuenta los siguientes extremos:

- Grado de cumplimiento del objeto del contrato.
- Incidencias habidas que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados. Cuando a juicio del Responsable del Contrato tales incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar, sin perjuicio de las acciones y penalidades que resulten procedentes, se contabilizarán como incidencias correctivas según su nivel, en el ANS global.
- Las rectificaciones en los trabajos, derivadas de decisiones sobrevenidas que no tengan como origen errores u omisiones del adjudicatario, se computarán como incidencias evolutivas.

Las penalizaciones aplicables son las que se reflejan en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

4.3.- Gestión de la documentación.

El adjudicatario deberá generar la documentación necesaria en cada caso, según proceda: documentos de análisis y requisitos; diseño de la solución; manuales de instalación, administración configuración y de usuario; fuentes y ejecutables; informes de seguimiento; actas de las reuniones mantenidas; etc.

Toda la documentación e información generada será guardada durante el transcurso del servicio en los servidores del IDEPA. Todos los documentos se guardarán en formato electrónico modificable con programas de la gama Office de Microsoft.

Se establecerá un sistema de gestión de la documentación del servicio usando Sharepoint (a tal efecto, cada licitador deberá presentar una propuesta de estructura de documentación). De acuerdo con el mismo, los documentos, tanto de apoyo como los generados por el propio proyecto (manuales, diagramas de configuración documentos de análisis), han de tener una identificación única en nombre y número de revisión, llevando un control de entregas, versiones, situación de aprobación etc.

La documentación técnica y de seguimiento que se generen, se almacenarán en el sitio de Sharepoint del servicio de informática del IDEPA.

5.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

5.1.- Adscripción de recursos humanos.

Si por circunstancias no previstas, hubiera que sustituir a un miembro del equipo durante el tiempo de vigencia del contrato, la persona que lo sustituya deberá ser aprobada previamente por el IDEPA, siendo en todo caso, a costa del adjudicatario el tiempo de solapamiento entre el personal saliente y el entrante (que será de al menos 10 jornadas), requerido para la adquisición del conocimiento del nuevo miembro del equipo. El personal sustituto deberá poseer una cualificación y experiencia equivalente al de la persona sustituida y deberá ser acreditada por los mismos medios.

El adjudicatario deberá asegurar la flexibilidad necesaria para incrementar puntualmente el número de recursos, en caso de que se produzca una necesidad crítica en alguna aplicación que no pueda asumirse por el equipo previsto.

5.2.- Transferencia tecnológica y garantía de actualización.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el IDEPA a tales efectos, 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.

Asimismo, con el fin de que dentro del contrato sea contemplada una transferencia tecnológica apropiada y como parte de esta garantía de actualización, el adjudicatario deberá entregar al IDEPA certificados de realización de cursos de actualización tecnológica del equipo asignado al contrato, a razón de un mínimo de un curso de 8 horas en un período de 6 meses en alguna de las tecnologías de utilidad en el contexto del presente contrato. Dicha formación deberá ser realizada de manera que no se solape ni interfiera con el servicio al IDEPA.

5.3.- Propiedad intelectual de los trabajos.

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de los sistemas informáticos y de los trabajos desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente al IDEPA, con exclusividad y a todos los efectos.

5.4.- Seguridad y confidencialidad de la información.

El adjudicatario guardará los principios establecidos en materia de seguridad y confidencialidad de la información, de acuerdo con la legislación vigente en la materia.

Llanera, a 17 de mayo de 2015

El Responsable de la Unidad de Gestión Operativa

Rosendo Rojas Sánchez