

## PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS DE CONTRATACION

**DENOMINACION:** Servicio de licenciamiento y  
actualización de versiones para la herramienta de Gestión  
de Proyectos

**NÚMERO DE EXPEDIENTE:** AST\_2017\_002

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	3
3. OBJETO DEL CONTRATO.....	4
4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	4
4.1. GESTIÓN DE INCIDENCIAS/PETICIONES .....	4
4.2. GESTIÓN DE CAMBIOS.....	4
4.3. GESTIÓN DE PROBLEMAS.....	5
5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO .....	6
6. ARRANQUE Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO .....	6
7. PLAZO DE EJECUCIÓN.....	7
8. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD .....	7
9. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y BACKUP.....	7
10. SOPORTE TÉCNICO .....	8
11. OFERTAS .....	8
11.1. SOBRE Nº UNO: .....	8
11.2. SOBRE Nº DOS: .....	8
11.3. SOBRE Nº TRES:.....	9
12. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN .....	9
13. FACTURACIÓN.....	9



## 1. Introducción

La ley 7/2001 de creación de la Entidad Pública Aragonesa de Servicios Telemáticos en el en el art. 4 apartado b) establece como función de esta Entidad Pública "La ejecución de los proyectos y actuaciones derivados de las directrices estratégicas aprobadas por el Gobierno de Aragón en relación con las infraestructuras, sistemas, servicios y aplicaciones en materia de información y telecomunicaciones".

Los Sistemas de Información del Gobierno de Aragón gestionados por Aragonesa de Servicios Telemáticos deberán ser sistemas cercanos a la Administración, con gran capacidad de respuesta y deberán ser implantados en el menor tiempo posible para cubrir las necesidades de la Administración, de los ciudadanos y de los profesionales que hagan uso de ellos.

Además, deberán ser implantados intentando seguir las siguientes líneas estratégicas:

- aprovechar las sinergias que aporta la infraestructura del Gobierno de Aragón para aportar soluciones globales lo más eficientes posible
- disponer de sistemas de información flexibles que permitan su adaptación al entorno actual y futuro
- unificar/integrar los datos de todo el Sistema de Información para permitir una gestión global/sectorial orientada a la calidad
- automatizar procedimientos y procesos

Aragonesa de Servicios Telemáticos ofrece al Gobierno de Aragón una variedad de servicios que deben ser correctamente gestionados mediante una metodología y herramientas adecuadas

Para la consecución de los objetivos descritos, los servicios que Aragonesa de Servicios Telemáticos ofrece al Gobierno de Aragón deben ser correctamente gestionados mediante metodologías y herramientas adecuadas. Con ello se persigue ofrecer una alta calidad en la gestión de los encargos y servicios contratados así como incrementar el grado de cumplimiento de los objetivos relacionados con cumplimiento de presupuestos, fases y prestaciones en los proyectos y actividades encargados a esta entidad, siendo muy especial esta gestión en todos los proyectos de Administración Electrónica dirigidos a la propia Administración y al ciudadano.

## 2. Descripción de la situación actual

En el marco de los objetivos descritos anteriormente, Aragonesa de Servicios Telemáticos, ha realizado un estudio detallado de sus necesidades en materia de gestión de proyectos.



### 3. Objeto del contrato

El objeto de este documento es el servicio durante los años 2017 y 2018 de la herramienta de gestión de proyectos Clarizen y su mantenimiento y soporte para la entidad AST, que cumple los siguientes criterios:

- Elementos avanzados de gestión de proyectos: calendarios, equipos, cartera de proyectos, planificación, control de gastos, carga de recursos...
- Flexibilidad para su adaptación a la actividad diaria de la entidad mediante la simplificación de tipologías de proyectos y su posibilidad de personalización de campos, reglas de negocio y validación, etc.
- Elementos para gestionar la cartera de proyectos
- Elementos personalizables de informes y cuadros de mando
- Elementos de colaboración en los equipos de trabajo como foros, notas, documentación, etc.

El número de usuarios mínimo que deberá disponer de todas las características y funcionalidad (modo completo o Full en inglés) de las herramientas es de 46. Se valorará la oferta de licencias por encima de este número mínimo.

El software de gestión de proyectos deberá ser una solución web compatible con el navegador corporativo Firefox.

### 4. Prestación del servicio

El adjudicatario del servicio deberá integrarse en los procedimientos de gestión de Aragonesa de Servicios Telemáticos. Especialmente en lo relacionado con la gestión de incidencias, problemas y cambios

#### 4.1. Gestión de Incidencias/Peticiones

El adjudicatario será responsable del seguimiento de las incidencias y peticiones de servicio dirigidas a este contrato tanto las que él introduzca como las que puedan llegar a través de otros medios.

El nivel de servicio solicitado para la resolución de incidencias y peticiones de servicio, es el establecido en el apartado 5.

#### 4.2. Gestión de Cambios

Será responsabilidad del adjudicatario que los cambios se integren en la política de gestión de cambios de AST y que los que así se dictaminen sean presentados al CAB.

El CAB o Comité de Cambios, es del ámbito del proceso de Gestión de Cambios. Es el foro donde los Cambios son discutidos, revisados y recomendados para su aprobación. También comunica el calendario de cambios aprobados. Por último, se revisan los cambios ya implementados para cerrarlos y comprobar si su realización ha sido exitosa o si por el contrario se han producido incidencias derivadas de ellos.



Se reúne con carácter semanal y a ella acuden, entre otros perfiles, los técnicos de soporte de 2º nivel, que son los que asumen los roles de aprobadores técnicos y responsables de los cambios en cada uno de los contratos.

Se debe hacer llegar al Comité de Cambios:

- Todas las paradas o mantenimientos del sistema deberán ser advertidos con una antelación mínima de 10 días.
- Asimismo, cualquier cambio en el servicio, especialmente cambios de versión, deberá ser comunicado a AST con al menos dos meses de plazo, indicando los elementos afectados con respecto a la anterior versión. Estos cambios no producirán en ningún caso una disminución de funcionalidad para cada uno de los tipos de licencias, reservándose AST el derecho a la rescisión del contrato si se produjese.

### 4.3. Gestión de Problemas

Se entiende por Problema aquel elemento de gestión que se crea por gestionar un mal funcionamiento del sistema de información que, generando o no pérdida de servicio, produce incidencias constantes en la prestación del servicio.

El adjudicatario será responsable del reporte y seguimiento de los problemas que afecten a este contrato informando al usuario del desarrollo del mismo y, en la medida de lo posible, en la propia herramienta del Service Desk. Se hará el correspondiente seguimiento hasta la correcta resolución del problema y la validación de su cierre, así como de la medida de los niveles de servicio y satisfacción descritos en el capítulo "Acuerdos del Nivel del Servicio" que le fueran de aplicación.

Se define Tiempo resolución de problemas como el tiempo desde la apertura del problema hasta el diagnóstico de todas sus causas raíz y Tiempo medio de resolución de errores conocidos, el tiempo desde que el problema pasa a error conocido hasta que se encuentra una solución.

AST, en su Política de Gestión de Problemas, prioriza los problemas en función del número de incidencias relacionadas con ellos como indica la siguiente tabla, y establece, en función de esa clasificación, el tiempo máximo de resolución de los mismos:

Nº de incidencias relacionadas	Criticidad del problema	Tiempo máximo resolución
20 o más incidencias	Crítico	≤ 10 días
Entre 10 y 19 incidencias	Importante	≤ 30 días
Entre 5 y 9 incidencias	Leve	≤ 60 días
De 1 a 4 incidencias	Trivial	≤ 100 días

AST, desde la mesa de problemas, puede variar esta priorización por el impacto del problema en el servicio.

El licitador, se integrará, llegado el caso, en la mesa de problemas.



## 5. Acuerdo de Nivel de Servicio

### Descripción de Prioridades

Prioridad	Descripción
P1	Problema crítico que afecta a todos los usuarios, incluidos los problemas de integridad de datos y la falta de disponibilidad del sistema sin solución alternativa posible (workaround)
P2	La mayor parte de la funcionalidad está afectada o degradada significativamente en su rendimiento. El problema es persistente y afecta a muchos usuarios y/o a funcionalidad importante. Sin solución alternativa razonable
P3	Un error en el Sistema afecta a varios usuarios (no a la totalidad). Hay solución alternativa (workaround) a corto plazo, pero no escalable
P4	Consulta con respecto a una cuestión técnica rutinaria; información solicitada sobre las capacidades de la aplicación, la navegación, instalación o configuración; error que afecta a un número pequeño de usuarios. Solución alternativa aceptable.

El siguiente cuadro define, en función de las prioridades determinadas, el tiempo de resolución y tiempos de respuesta máximos exigidos.

Prioridad	Tiempo respuesta	Tiempo Resolución/ solución alternativa
P1	4 horas	2 días laborables
P2	8 horas	10 días laborables
P3	1 día laborable	A determinar
P4	1 día laborable	A determinar

### Disponibilidad del sistema

La disponibilidad del servicio será del 99,5% mensual. La disponibilidad se calculará con la siguiente fórmula:

- Total de minutos de indisponibilidad y el resultado dividido por el número total de horas de disponibilidad convertido a minutos, excluyendo circunstancias extraordinarias o mantenimientos durante los fines de semana o durante la semana fuera del horario de 9:00-12:00 am

## 6. Arranque y devolución del servicio

El arranque del servicio debe ser inmediato tras la firma del contrato y los datos de proyectos de la entidad y sus flujos han de ser importados y estar disponibles de modo inmediato.



La devolución del servicio se realizará del siguiente modo:

Todos los datos, sus relaciones y sus flujos deben ser devueltos a Aragonesa de Servicios Telemáticos el último día de servicio, en un formato que sea fácilmente interpretable como hojas Microsoft Excel.

## 7. Plazo de ejecución.

El plazo de ejecución del contrato será desde el 1 de enero de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2018, prorrogable por un periodo máximo de 2 años.

## 8. Seguridad y confidencialidad

El Adjudicatario o las personas físicas, actúan directamente o indirectamente bajo su responsabilidad, no podrán realizar ninguna acción que comprometa los sistemas de información y comunicaciones de AST o del Gobierno de Aragón.

La introducción de equipos ajenos a AST en cualquier edificio de la DGA necesarios para desarrollar el servicio, deberá ser previamente autorizada por AST. AST no se hará responsable de estos equipos en caso de pérdida o robo.

El Adjudicatario de los servicios está obligado a cumplir los Requerimientos de seguridad y continuidad aplicables al objeto del contrato especificados:

- ▶ La legislación vigente en general y, en particular, cuando se traten datos de carácter personal, el **Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal**
- ▶ La norma ISO 27002, adaptada a la estructura administrativa, personal y entorno tecnológico del cliente y aplicadas de forma proporcional a los riesgos reales.
- ▶ Los estándares de seguridad específicos de la tecnología a utilizar en el proyecto.

En concreto, el licitador describirá de forma detallada los mecanismos propuestos para garantizar la seguridad de la información.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Con carácter opcional, se podrá exigir el cumplimiento de las normas o disposiciones particulares que por naturaleza o competencia del centro directivo pudieran serle de aplicación.

## 9. Política de seguridad y backup

El servicio se realizará desde centros de datos presentes en Europa que cumplan las directivas europeas en materia de seguridad y la legislación indicada en el apartado 8 de este pliego. El centro principal debe estar replicado en otra ubicación.

El adjudicatario pondrá a disposición un mecanismo para la petición de labores de rollback de las acciones realizadas por Aragonesa de Servicios Telemáticos en el servicio, a un estado previo del mismo.



## 10. Soporte técnico

El soporte técnico deberá facilitarse en modo 24x7, los 365 días del año para prioridades 1 y 2. El resto de prioridades serán atendidas de lunes a viernes en horario 7:00 AM-7:00 PM PT al menos a través de las siguientes vías:

- Vía teléfono
- Vía correo electrónico
- Vía recursos online

Adicionalmente, el adjudicatario debe facilitar formación periódica online y semanalmente sesiones de preguntas y respuestas (Q&A) para la resolución de consultas.

## 11. Ofertas

Las ofertas se presentarán en tres sobres cerrados y firmados por el licitador o persona que lo representa. El contenido de los sobres deberá ajustarse a lo establecido en el apartado 12 del Pliego de Condiciones Administrativas de Contratación (PCAC).

### 11.1. Sobre nº UNO:

Documentación indicada en el apartado 12 del PCAC.

Dicha documentación se podrá sustituir por la presentación de una declaración suscrita por el licitador o su representante reconociendo que cumple los requisitos de capacidad y representación exigidos y comprometiéndose a aportarlos en caso de que vaya a ser propuesto como adjudicatario (Anexo VIII del PCAC).

### 11.2. Sobre nº DOS:

El sobre número DOS deberá incluir la propuesta técnica. Esta deberá contener obligatoriamente el siguiente índice:

1. Presentación.  
Definirá los objetivos y el alcance de la solución presentada.
2. Descripción de la Solución Propuesta.
  - 2.1. Cumplimiento de requerimientos funcionales
  - 2.2. Cumplimiento de requerimientos técnicos
  - 2.3. Acuerdo de Nivel de Servicio
  - 2.4. Arranque y devolución del servicio
  - 2.5. Plan de evolución del servicio

El contenido de la oferta técnica no excederá de las 20 páginas de texto en formato Arial 10 e interlineado a 1,5, escritas a una cara. No se tendrá en cuenta en la valoración los anexos y las hojas que excedan de este número de páginas.



Para la valoración del contenido de este sobre, todas las ofertas se presentarán necesariamente en **soporte papel y en soporte electrónico** (formato PDF), siendo ambas plenamente coincidentes.

### 11.3. Sobre nº TRES:

El contenido del mismo será el establecido en el apartado 12 del PCAC, que incluirá en todo caso la información económica según el modelo **Anexo nº IV**.

## 12. Presupuesto de licitación

El presupuesto máximo autorizado, por todos los conceptos, es de cuarenta y cinco mil cuatrocientos ochenta y ocho euros con sesenta y ocho céntimos (45.488,68 €), IVA excluido; con el siguiente desglose:

- Anualidad 2017: 22.744,34 €
- Anualidad 2018: 22.744,34 €

Dado que la actuación se puede enmarcar dentro de las operaciones incluidas en el programa operativo FEDER ARAGON 2007-2013 ó 2014-2020, el gasto originado será susceptible de cofinanciación por el citado programa en un 50%.

## 13. Facturación

El pago del contrato se efectuará mediante la presentación de una factura por cada anualidad al principio de la misma. La factura se certificará por el Director de Clientes.

Zaragoza, 15 de noviembre de 2016.



El Director de Clientes,

Fdo. Jordi Dalmau Gabas.