Junta General
del Principado de Asturias

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Implantación de una plataforma electrónica de tramitación administrativa

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la implantación de una plataforma electrónica de tramitación administrativa de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Dicha plataforma debe satisfacer los siguientes requisitos generales:

- Permitir la tramitación integral genérica de expedientes electrónicos.
- Incorporar un gestor documental que, además de dar soporte a la formación de expedientes, edición de metadatos, realización de búsquedas y otras funciones de repositorio, ofrezca las operaciones básicas necesarias de forma genérica para la tramitación (asignación de documentos o tareas a usuarios, revisiones y aprobaciones, comunicaciones, firma de documentos...).
- Incorporar el procedimiento administrativo común.
- Incorporar la conformación de facturas y operaciones contables.
- Incorporar la funcionalidad de control interno.
- Permitir al personal de la Junta General definir en el futuro nuevos procedimientos de gestión de manera autónoma.
- Integrarse con SicalWin®, el sistema de gestión contable utilizado en la Junta General.
- Cumplir las exigencias de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

La satisfacción de dichos requisitos debe alcanzarse mediante las siguientes acciones por parte del contratista:

- El suministro de los programas informáticos necesarios y las licencias de uso asociadas.
- La realización de los servicios de implantación asociados, que abarcan:
    - Instalación del software
    - Toma de requisitos específicos de la Junta General
    - Parametrización y configuración
    - Formación
    - Puesta en marcha
    - Seguimiento tras la implantación, incluyendo soporte y mantenimiento durante un año

2. ENTORNO DE EJECUCIÓN

La Junta General del Principado de Asturias cuenta con un sistema de virtualización basado en la tecnología del fabricante VMWARE. La infraestructura de servidores y servicios funciona en dicha plataforma de virtualización, y consta de sistemas operativos Microsoft Windows 2012, Linux (en diferentes versiones) o *appliances* dedicados. Los equipos de usuario son ordenadores PC de sobremesa o portátiles con Windows 10 Profesional.

La Junta General cuenta con licencia de software de servidor Microsoft Windows Server 2012 para el despliegue de nuevos servidores. Asimismo, existe un servidor corporativo de Oracle 11g.

La Junta General pone a disposición del adjudicatario la plataforma de virtualización y las licencias Microsoft Windows Server 2012 que estime necesarias para la implantación del proyecto, así como los recursos de memoria, disco y CPU para la configuración de dichas máquinas. Se permite asimismo el uso de plataformas Linux en sus diferentes versiones de código abierto. Como sistema gestor de base de datos se puede utilizar el servidor Oracle corporativo, siendo también posible instalar, si fuera necesario, SGBD libres como puede ser MariaDB, MySQL o similar.

La solución entregada debe adaptarse a este entorno de ejecución. Cualquier licencia, producto o componente adicional necesario para el funcionamiento de los productos a desplegar y que no estén contemplados en esta relación deben ser suministrados por el adjudicatario sin coste adicional para la Junta General.

3. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución para todas las tareas y los servicios de implantación asociados al contrato es de 9 meses.

4. ENTREGABLES

Para el cumplimiento del objeto del contrato, el contratista deberá entregar los siguientes elementos.

Software y licencias

Instalación del software necesario y suministro de las licencias necesarias, a excepción del entorno de ejecución facilitado por la Junta General según lo dispuesto en el capítulo 2.

A la fecha de finalización del contrato, dicho software deberá encontrarse en perfecto estado de funcionamiento para el cumplimiento íntegro del objeto del contrato.

El contratista deberá entregar también el código fuente y/o ficheros de datos correspondientes a todos los desarrollos, adaptaciones, *scripts*, personalizaciones y

configuraciones que se realicen para la Junta General durante el desarrollo del contrato y sean técnicamente entregables de forma separada, convenientemente documentados.

Para el caso de componentes comerciales ya desarrollados antes de la celebración del contrato, el contratista no está obligado a entregar el código fuente, pero sí los binarios correspondientes convenientemente documentados, o bien las instrucciones oportunas respecto a los procedimientos que permitan a la Junta General preservar y recuperar autónomamente el sistema instalado en caso de desastre.

Documentación del proyecto

El contratista deberá entregar dos memorias, que deben ajustarse a la estructura de la norma CCII-N2016-02 publicada por el Consejo General de Colegios Oficiales de Ingeniería en Informática (*Norma técnica para la realización de la documentación de proyectos en Ingeniería Informática*).

Al inicio del proyecto: Memoria del proyecto que se pretende realizar, prestando especial importancia a:

- La planificación temporal.
- La organización y gestión del proyecto, incluyendo los procedimientos de gestión previstos (análisis y control de riesgos, comunicaciones entre el contratista y la Junta General, mecanismos de seguimiento conjuntos, etc.).
- El análisis previo de la situación de partida (objeto del proyecto, especificaciones, requisitos) y la solución propuesta (análisis y diseño preliminares).

A la finalización del proyecto: Memoria del proyecto realizado, prestando especial importancia a:

- El análisis y el diseño detallados de la solución adoptada.
- Las pruebas realizadas.
- El análisis *post mortem* del proyecto.

Documentación técnica

Documentación técnica que permita mantener el sistema adecuadamente en explotación al personal, tanto de administración de sistemas como de desarrollo, de la Junta General. Esto incluye:

- Documentación de todas las APIs de integración disponibles.
- Documentación de desarrollo para nuevos procedimientos o *workflows*, nuevas adaptaciones o extensiones, *plugins* o cualquier otro mecanismo de extensión previsto en la aplicación.
- Documentación de administración.
- Documentación de copia de seguridad, exportación de datos, migración de datos y acceso a los mismos (ver capítulo «Interoperabilidad y acceso a los datos»).

Documentación de usuario

Manuales de usuario y materiales formativos y de consulta, que permitan a los usuarios realizar sus tareas de manera autónoma.

Formación

Entre los servicios prestados deberá incluirse la celebración de las sesiones formativas oportunas para que los usuarios de diferentes perfiles (usuarios finales y administradores) puedan utilizar la aplicación en todos sus extremos de manera autónoma, incluyendo el desarrollo propio de nuevos procedimientos en el futuro.

Estas sesiones de formación figurarán en la planificación de la memoria inicial del proyecto, indicando los perfiles de los usuarios destinatarios en cada caso.

5. INTEROPERABILIDAD Y ACCESO A LOS DATOS

Toda la información que se introduzca en el sistema (documentos, expedientes, metadatos, etc.) es propiedad de la Junta General y la institución debe tener garantizado el pleno acceso a la misma, en formatos abiertos, sin que sea imprescindible utilizar en el futuro de manera indefinida la aplicación. Para el caso de bases de datos, deben proporcionarse herramientas que permitan al personal de Informática de la Junta General el acceso directo a las tablas y datos para su consulta y modificación.

El contratista facilitará información detallada sobre toda la funcionalidad aplicable que permita garantizar estos requisitos:

- APIs de acceso a la funcionalidad de la aplicación.
- Procedimientos disponibles para exportación de los datos.
- Vías de acceso directo a los datos:
    - Estructura de ficheros de la aplicación.
    - Estructura de la base de datos (incluyendo diagramas E-R, descripciones detalladas de las tablas o lo que proceda).
    - Estructura de cualquier otra forma de almacenamiento que utilice la aplicación, así como forma de acceso las mismas.
    - Formato en el que se encuentran los datos o al que pueden exportarse.

Toda esta información se entregará con la documentación final según lo indicado en el capítulo «Entregables».

6. PRUEBAS DE ACEPTACIÓN

De acuerdo con el art. 210 de la LCSP, al término del proyecto la Junta General verificará el cumplimiento de sus objetivos y de las condiciones establecidas en este pliego de

prescripciones técnicas, tanto en sus aspectos funcionales como en los entregables, documentación incluida.

A tal efecto, comprobará tanto los extremos contenidos en este pliego como los elementos funcionales de la aplicación. El resultado de tal examen se plasmará en un documento de pruebas de aceptación que recogerá la conformidad o, en su caso, los defectos que precisen subsanación, sin perjuicio de otros que puedan aparecer durante el período de garantía posterior.

El documento de pruebas de aceptación se aportará al acta de recepción. Si se han observado defectos, el responsable del contrato detallará las instrucciones precisas fijando un plazo para remediarlos, prorrogable una vez ante circunstancias no imputables al contratista.

7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El contratista se compromete a adoptar las medidas técnicas que permitan garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de datos de carácter personal.

8. NIVEL DE SERVICIO

Durante el primer año a partir de la fecha del acto de recepción de los trabajos, el contratista cubrirá el período de garantía ofreciendo soporte y mantenimiento con arreglo a los siguientes niveles de servicio:

Prestaciones

- Soporte y atención técnica especializada: consultas, incidencias
- Plataforma web con área de clientes personalizada: apertura de incidencias equivalente a la telefónica, consulta del estado de la gestión de las incidencias abiertas
- Conexión remota: atención de los técnicos mediante conexión remota al equipo del cliente para realizar verificaciones o en caso de necesitar realizar explicaciones complejas
- Comunicación por correo electrónico de los cambios producidos en la gestión de las incidencias
- Actualización del software:
    - Mantenimiento funcional incorporando las mejoras que publique el fabricante en sucesivas versiones.
    - Mantenimiento legal, incorporando las modificaciones impuestas por cambios normativos.
    - Mantenimiento correctivo de las deficiencias detectadas.
- Revisión y corrección de inconsistencias de datos provocadas por las deficiencias detectadas o la migración de datos.

Horarios

La atención telefónica debe prestarse como mínimo de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes, con una franja adicional en horario de invierno de 16:00 a 19:30 de lunes a jueves.

Continuidad

En caso de interrupción total o parcial de los servicios de soporte y mantenimiento, restablecimiento de los mismos en un máximo de 4 horas.

Niveles de servicio en atención telefónica

Tiempo máximo de espera para que una llamada sea atendida: 15 minutos.

Tiempo máximo de espera para ser atendido por el técnico que corresponda, una vez atendida la llamada y establecido el tipo de ayuda que se solicita: 5 minutos.

Niveles de servicio en resolución de incidencias

Las incidencias críticas (que impiden el uso de la aplicación) deben resolverse en un máximo de 24 horas desde su apertura.

Las incidencias no críticas (que afectan a la funcionalidad pero no impiden el uso de la aplicación) deben resolverse en un máximo de 8 días naturales desde su apertura.

Oviedo, 21 de julio de 2020

EL JEFE DEL SERVICIO DE SERVICIOS TÉCNICOS

Juan Ángel Domínguez García