Arabako kalkulu Gunea, A.B.
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

MANTENIMIENTO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS DEL INSTITUTO FORAL DE BIENESTAR SOCIAL PARA EL EJERCICIO 2022.

(2021004)

ÍNDICE

1 OBJETO 3

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICA 3

2.1 DESCRIPCIÓN 3

2.2 PRODUCTOS RESULTANTES DEL SERVICIO 5

2.3 ENTORNO TECNOLÓGICO 5

3 CONDICIONES DE EJECUCIÓN 6

4 LISTADO DE APLICACIONES A MANTENER 6

1 OBJETO

La Diputación Foral de Álava (D.F.A.) y sus sociedades vinculadas, entre las que se encuentra el Instituto Foral de Bienestar Social (I.F.B.S.) cuentan con un conjunto de aplicaciones informáticas como soporte para cumplimiento de sus funciones. Las personas usuarias de las aplicaciones son tanto la plantilla de la D.F.A. como a la ciudadanía en su relación con la Administración.

Es de vital importancia que dichas aplicaciones se encuentren operativas el máximo tiempo posible y funcionen con absoluta corrección. Igualmente se necesita que sean puntualmente adaptadas a los cambios normativos que se produzcan, así como a la evolución de las necesidades de sus usuarios.

El Mantenimiento de Aplicaciones consiste en asegurar la operatividad, tanto técnica como funcional, del conjunto de aplicaciones de la D.F.A. gestionadas por el centro de cálculo de Álava (CCASA) y por lo tanto incluidas en su “Catálogo de aplicaciones”.

El objeto de este pliego de condiciones es la contratación, en modalidad de asistencia técnica, de los servicios necesarios para llevar a cabo el Mantenimiento de aplicaciones del Instituto Foral de Bienestar Social según se recoge en el punto 2.3 apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas del Acuerdo Marco

2 ESPECIFICACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

2.1 DESCRIPCIÓN

El servicio de Mantenimiento de aplicaciones se puede desglosar en tres apartados:

1) Mantenimiento Correctivo

Consiste en la resolución de las incidencias que se presenten durante la explotación de las aplicaciones y que son reportadas por las personas que las utilizan. La resolución de la incidencia debe restablecer la operatividad de la aplicación, restaurar los posibles errores introducidos en los datos, así como intervenir sobre el origen de la incidencia para evitar su repetición. Los equipos de mantenimiento atienden todas las **Incidencias** relacionadas con los Sistemas de Información (S.I.) a los que dan soporte.

2) Mantenimiento Adaptativo

Consiste en llevar a cabo las actividades destinadas a la adaptación de las aplicaciones a los cambios tecnológicos, legislativos, etc., que se producen a lo largo del tiempo. El mantenimiento adaptativo se solicita mediante una **Petición**. Los equipos de mantenimiento atienden todas las peticiones relacionadas con los S.I. a los que dan soporte.

3) Mantenimiento Evolutivo

Se engloban dentro del apartado de Mantenimiento Evolutivo todas aquellas actividades destinadas a la mejora de las aplicaciones. Por ejemplo, la inclusión de nuevas funcionalidades, mejoras de usabilidad, mejoras de rendimiento, etc. El mantenimiento evolutivo se solicita mediante una **Petición**. Los equipos de mantenimiento atienden todas las peticiones relacionadas con los S.I. a los que dan soporte.

Las órdenes de trabajo, son por tanto **Incidencias** y **Peticiones**. Las incidencias son recibidas por el equipo de mantenimiento mediante un sistema propio de CCASA basado en Remedy. Las peticiones son recibidas por el equipo de mantenimiento mediante un sistema propio de CCASA denominado “Eskatu”.

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria recibirá las órdenes de trabajo (Incidencias y Peticiones) y realizará un análisis de impacto de cada una de ellas.

Tras ello, realizará una estimación de esfuerzo de cada una que tendrá carácter de compromiso para las posteriores ejecución y facturación. Las estimaciones deberán contar con la aprobación de CCASA. Si se detectasen desacuerdos continuados de tal manera que no se lograse consenso en las estimaciones, CCASA podría recurrir al arbitraje de un tercero, en concreto alguno de los centros tecnológicos propiedad de las administraciones públicas de la comunidad autónoma vasca.

En caso de que el esfuerzo real realizado en una determinada orden de trabajo haya sido superior al estimado inicialmente (superior en un 15% o más), la empresa adjudicataria deberá justificar a CCASA el motivo de dicha desviación y CCASA optará entre aceptar la justificación o descontar el exceso de horas de la facturación.

A partir de la estimación de esfuerzo se planificará el trabajo.

En la posterior ejecución del trabajo, y con el objeto de obtener el adecuado nivel de calidad, se pondrá especial énfasis en la realización de todas las pruebas en todos los entornos posibles (desarrollo – preproducción – producción).

La empresa adjudicataria realizará la instalación del producto resultante en los sistemas de DFA, verificando su buen funcionamiento. Si se solicitase, realizará demostraciones del óptimo funcionamiento del software construido/modificado.

CCASA decidirá, en función de las circunstancias, si realiza el paso a producción del software por sus propios medios o delega la tarea en los equipos de mantenimiento.

Sólo se considerará recepcionado un producto entregable cuando éste cuente con el visto bueno del responsable del proyecto por parte de CCASA. En caso de no existir conformidad por parte de CCASA con la calidad del software producido, CCASA desestimará la entrega y considerará la orden de trabajo como pendiente de entrega.

La empresa adjudicataria acatará las instrucciones procedentes de CCASA relativas al uso de productos y herramientas, seguridad, procedimientos de calidad, metodología y manual de estilo.

Se llevarán a cabo reuniones periódicas de seguimiento, en los locales de CCASA, en las cuales se revisará el estado de los trabajos y el cumplimiento de las fechas previstas. En caso de detectarse desviaciones, la empresa adjudicataria propondrá las medidas correctoras que considere oportunas, las cuales deberán contar con el visto bueno de CCASA.

Este servicio atiende todas las incidencias reportadas, y las peticiones cuya estimación de esfuerzo no sobrepase las 500 horas de trabajo. Las peticiones de volumen de trabajo superior no son objeto de este pliego de condiciones.

Este servicio atiende todas las incidencias y peticiones realizadas sobre las aplicaciones relacionadas en el punto 4 de este PPT, así como las realizadas sobre las aplicaciones nuevas que se entreguen a este equipo de mantenimiento a lo largo de la prestación del servicio.

Las actividades concretas a realizar son las siguientes:

- Gestión de las incidencias
- Gestión de las peticiones
- Análisis de impacto de peticiones.
- Estimación previa de esfuerzo de las actividades
- Planificación de las actividades.
- Diseño funcional de la solución
- Diseño técnico de la solución
- Programación de la solución diseñada.
- Pruebas unitarias
- Pruebas de integración
- Paso entre entornos: Desarrollo/Preproducción/Producción
- Pruebas de implantación
- Documentación metodológica de las actividades técnicas
- Comunicación con interlocutor de CCASA y personas usuarias.

2.2 PRODUCTOS RESULTANTES DEL SERVICIO

- Las implementaciones, en forma de módulos de software, resultantes de la realización de cada una de las órdenes de trabajo llevadas a cabo.
- Documentación técnica, acorde a la metodología utilizada por CCASA, resultante de las actividades realizadas.
- Informe mensual de gestión del mantenimiento con la situación de los trabajos, grado de avance y revisión de la planificación, según formato establecido por CCASA.

2.3 ENTORNO TECNOLÓGICO

Los servicios se prestarán en los entornos 1, 2, 3 y 4 detallados en el punto 2.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas del Acuerdo Marco.

La proporción orientativa de volumen de actividad en cada uno de ellos:

Mainframe IBM z/OS	35%
J2EE: y Portales	25 %
Microsoft .NET	5 %
VB	35 %

3 CONDICIONES DE EJECUCIÓN

1) Participación de CCASA

Un equipo de trabajo de CCASA se encargará de supervisar, controlar y aprobar la facturación de los servicios prestados por la entidad adjudicataria. Este equipo tendrá potestad para intervenir en las órdenes de trabajo, su prioridad, planificación y modo de resolución.

2) Plataforma tecnológica

Solo se utilizarán productos vigentes en la plataforma tecnológica de CCASA.

3) Intervención presencial

Pudiera darse el caso de que la resolución de una incidencia **crítica**, que debe solucionarse en un tiempo record, requiriese la intervención presencial en CCASA del personal técnico de mantenimiento. En este caso, y tras el aviso pertinente por parte de CCASA, el personal técnico deberá estar presente en los locales de CCASA en un **tiempo máximo de 2 horas.**

4) Horario y calendario

Por tratarse de un servicio muy vinculado al trabajo de las personas usuarias de las aplicaciones el calendario del servicio se adaptará al calendario laboral vigente en el Territorio Histórico de Álava.

Existen aplicaciones que por su especial necesidad de disponibilidad pudiesen requerir una cobertura especial del servicio fuera del horario de trabajo establecido tanto en días laborables como no laborables.

5) Supervisión del servicio

Para que CCASA pueda supervisar el grado de eficiencia del servicio es necesario que el personal de la empresa adjudicataria realice una imputación semanal de horas en el sistema que exprofeso pone CCASA a su disposición

4 LISTADO DE APLICACIONES A MANTENER

- Seguridad general
- Fichero integrado de administrados
- Web atención temprana
- Ayudas de I.F.B.S.
- I.F.B.S. Portal de empleo público
- Web I.F.B.S.
- Web plazas concertadas