PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNICA Y DE MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA SIFEI 14.20 DEL FONDO SOCIAL EUROPEO EN EL PAIS VASCO

1. OBJETO DE LA CONTRATACION

El Reglamento UE 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013 por el que se establecen disposiciones comunes relativas al FEDER, al FSE y a otros Fondos indica entre los deberes de la autoridad de gestión, el de "establecer un sistema para el registro y almacenamiento informatizado de los datos de cada operación necesarios para el seguimiento, la evaluación, la gestión financiera, la verificación y la auditoría, incluidos datos sobre cada participante en las operaciones, cuando proceda".

De igual modo el Reglamento mantiene la obligación de que los intercambios oficiales de información entre el Estado miembro y la Comisión se efectúen utilizando un sistema de intercambio electrónico de datos.

La Dirección de Empleo e Inclusión, es el Organismo Intermedio responsable de la gestión del Fondo Social Europeo en el País Vasco y está realizando la interoperabilidad con el sistema informático de la Unidad Administradora del FSE (FSE1420) mediante la aplicación informática SIFEI 14.20 (Sistema de Información de Fondos Estructurales y de Inversión Europeos).

El objeto de la presente contratación es la prestación del servicio de asistencia técnica, mantenimiento correctivo y evolutivo y actualizaciones de la aplicación informática SIFEI 14.20 para que el Organismo Intermedio del Fondo Social Europeo en el País Vasco continúe atendiendo a las exigencias de la Autoridades de Gestión y la normativa comunitaria, y permitir en todo momento la compatibilidad de las aplicaciones informáticas actuales, con las del Ministerio de Trabajo y Economía Social, la UAFSE y los servicios administrativos de la Comisión Europea.

2. CONTENIDO DEL CONTRATO

El contenido del presente contrato se refiere al mantenimiento de la aplicación informática SIFEI 14.20 y la asistencia técnica que incluya el ajuste de las funcionalidades ya existentes y el desarrollo de nuevos módulos, atendiendo a las necesidades recientes.

A. DESCRIPCION DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA

La aplicación informática SIFEI 14.20 está dotada de unas funcionalidades que permiten cumplir con lo establecido en el documento de Descripción de Funciones y Procedimientos del Organismo Intermedio para las actuaciones cofinanciadas por el Programa Operativo Fondo Social Europeo País Vasco, 2014-2020 y por el tramo vasco del Programa Operativo de Empleo Juvenil, 2014-2020:

- Registro y almacenamiento de datos relacionados con cada una de las operaciones que ejecute en el ámbito de su competencia en el marco de los Programas Operativos, procediendo a la recopilación de los datos sobre la ejecución necesarios para la gestión financiera, el seguimiento, las verificaciones, incluyendo las referidas a lucha contra el fraude, las auditorías y la evaluación, garantizando la existencia de una pista de auditoría adecuada.
- Transmisión de información de forma segura conforme a las especificaciones de la normativa comunitaria de aplicación y las que proporcione la Autoridad de Gestión.
- Cumplimiento del Real Decreto 4/2010 de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, en lo relativo a la seguridad de todos los elementos del sistema informático y su normativa de desarrollo.
- Archivo de la documentación sobre el gasto, las verificaciones, incluidas las referidas a medidas antifraude, y las auditorías necesarias para contar con una pista de auditoría apropiada.
- Registro de los datos financieros para cada operación clasificados por objetivos específicos, prioridades de inversión, objetivos temáticos, ejes prioritarios y años.
- Agregación de los datos relativos a los indicadores de productividad y de resultados al nivel que se exigen en la normativa comunitaria, siguiendo la metodología común para la medición, justificación y el reflejo de los indicadores en la aplicación.
- Realización de cargas masivas electrónicas de los datos de las operaciones que han de incorporarse en la aplicación.
- Puesta a disposición de la Autoridad de Gestión, Certificación y Auditoría, así como los organismos de control distintos de la Autoridad de Auditoría, la información almacenada en el citado sistema informatizado. En particular, se suministra al sistema FSE1420 los datos necesarios para la elaboración de los informes anuales, la información referente al seguimiento de la ejecución física y financiera de las operaciones, las previsiones de ejecución física y financiera, con especial relevancia al seguimiento y justificación de las desviaciones, en su caso, respecto al cumplimiento del marco de rendimiento y los datos requeridos para la presentación de certificaciones de gastos.
- Suministro al sistema FSE1420 de toda la información exigida por la Autoridad de Gestión en los formatos electrónicos que determine.

La aplicación cuenta con distintos perfiles de usuario, el flujo de información presentado es configurable, permitiendo hacer uso de todos los perfiles, incluir la acción de algún perfil intermedio, o desactivar alguno de los propuestos.

Además la aplicación cuenta con los siguientes ficheros:

- Fichero de operaciones: descripción de todas las operaciones que han sido creadas en el Programa con el contenido exigido por la Autoridad de Gestión.
- Ficheros de proyectos: con todos los elementos que identifican los proyectos relacionados con su operación y sus importes asociados separados por el tipo de gasto real o simplificados.
- Ficheros de gastos: aparecen todos los documentos contables que han sido traspasados y asociados a una operación para su certificación.
- Fichero de contratos: esta opción incluye los elementos esenciales y datos más relevantes de los contratos, asociados a operaciones, cuyos gastos van a ser objeto de certificación.
- Fichero de indicadores: permite cargar indicadores de producción y de resultado de cada uno de los proyectos extraídos de la aplicación de Lanbide Orientación y su traspaso a la aplicación FSE1420. Permite hacer un seguimiento del cumplimiento de objetivos y obtener el grado de ejecución material
- Registro de convocatorias / subvenciones: incluye los aspectos más importantes de las convocatorias de subvenciones, así como de subvenciones directas concedidas cuyos gastos son objeto de certificación.
- Fichero de documentos anexos: En los distintos apartados de la gestión se permite incorporar los documentos digitalizados relacionados con la información, material relevante acreditativo del cumplimiento de las distintas medidas de información, publicidad y seguimiento.
- Declaración de proyecto: En este fichero aparecen las distintas declaraciones que va realizando el Gestor en cada periodo, permitiendo generar la certificación cumplimentada por él.
- Certificación de proyectos: En este fichero aparecen las distintas certificaciones a la Autoridad de Certificación que se van realizando en cada periodo.
- Informe de ejecución: detalle de la información anual relativa a las actuaciones cofinanciadas con gasto certificado en ese periodo anual.
- Exportación a FSE 2014: El proceso finaliza con la exportación de las operaciones, los gastos, indicadores y demás documentación exigida por la Autoridad de Gestión, mediante los ficheros XML o servicios web que dispone en su aplicación.

- Verificaciones: cuyo contenido es la relación de verificaciones realizadas, con la información general de cada una y la información de los elementos verificados.
- Controles: conteniendo la relación de controles realizados, y de cada uno de ellos la relación de elementos que han sido controlados.
- Relación de Check-list: en cada uno de los apartados de información están configurada uno o varios check-lists de cumplimentación obligatoria u opcional. Su definición es totalmente configurable y flexible.

B. TAREAS A REALIZAR POR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

En el marco de la aplicación informática SIFEI 14.20 del País Vasco se requiere la realización de las siguientes tareas:

1.- Asistencia Técnica

Para el establecimiento de los tiempos asociados a la asistencia técnica se definen los siguientes conceptos:

- Incidencia : cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de la aplicación y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de las funcionalidades de la misma. Se encuentran igualmente comprendidos en esta definición aquellos comportamientos de la aplicación que, aun formando parte de la operativa normal del programa, ocasionen comportamientos del mismo no compatibles con el funcionamiento operativo requerido y que requieran al menos una intervención de mantenimiento.
- Tiempo de respuesta: Tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa prestadora del servicio la existencia de una incidencia hasta que dicha empresa comienza a trabajar para su resolución.
- Tiempo de resolución: Tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa prestadora del servicio la existencia de una incidencia hasta que dicha empresa facilita bien una solución temporal que resuelva provisionalmente el problema o bien una solución definitiva al mismo. Una incidencia crítica resuelta temporalmente se convierte en una incidencia no-crítica.

La empresa contratista recibirá las notificaciones de incidencias en su **Centro de Servicio al Usuario (CSU)** vía telefónica, correo electrónico, o a través de un portal web. El **CSU** cubrirá, como mínimo, un horario de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas, excepto festivos en la Administración contratante conforme al calendario oficial de fiestas laborales publicado anualmente en el BOPV y en el BOTHA, y constituirá el punto único de contacto a efectos de comunicar cualquier incidencia que afecte a cualquiera de los servicios y funcionalidades incluidos en el contrato objeto de esta licitación.

Asimismo, se deberán atender consultas que la Administración realice sobre operatoria y la explotación de las aplicaciones, ya sea por vía telefónica, vía telemática o asistencia presencial, por los aspectos de tipo conceptual como de tipo informático, es decir, nuevas definiciones/aclaraciones conceptuales recibidos de la UAFSE o CE o los relativos a la aplicación y la interoperabilidad con las aplicaciones de estas dos Administraciones Públicas. .

La empresa contratista prestará el servicio mediante todas aquellas acciones necesarias para el desarrollo de un servicio integral y satisfactorio, alineado con las expectativas de la Dirección de Empleo e Inclusión del Gobierno Vasco. Dichas acciones facilitarán, de la manera más simple, eficiente y eficaz posible, la gestión por ambas partes y, en cualquier caso, se ejecutaran de acuerdo a los siguientes parámetros:

Disponibilidad del servicio: el porcentaje del tiempo en el que el servicio se presta para el horario indicado.

- *La disponibilidad del sistema será como mínimo, de un 99% considerando el horario de 10:00 a 17:00*.

Resolución de incidencias de carácter crítico: una incidencia se considera de carácter crítico cuando afecta a un porcentaje elevado (más del 80%)de usuarios del sistema y no permite el desarrollo normal de su actividad tal y como la venían desarrollando hasta producirse la incidencia.

- *Tiempo de respuesta: 2 horas laborables (comprendidas en fechas laborables, contadas desde el momento de dar de alta la incidencia correspondiente). Porcentaje mínimo de cumplimiento: 90%.*
- *Tiempo de resolución: 12 horas laborables. Porcentaje mínimo de cumplimiento: 90%.*

Resolución de incidencias de carácter no crítico: una incidencia se considera de carácter no crítico si bloquean una operativa específica de los usuarios para la que pueda encontrarse una vía alternativa que proporcione un resultado de calidad sin retrasos sustanciales.

- *Tiempo de respuesta: 6 horas laborables. Porcentaje mínimo de cumplimiento: 90%.*
- *Tiempo de resolución: 48 horas laborables. Porcentaje mínimo de cumplimiento: 90%.*

Manual del Usuario/a: La empresa contratista deberá tener permanentemente actualizado el manual de usuario/a e impartir la formación necesaria cuando así lo exija el Organismo Intermedio, con un máximo de 3 días al año.

2.- Mantenimiento

La empresa contratista vendrá obligada a garantizar, en términos de asistencia técnica y mantenimiento, con el objeto y alcance que serán a continuación

descritos, la operatividad efectiva de la aplicación informática durante la duración del contrato.

Se establecen los siguientes tipos de mantenimiento:

- Correctivo: son aquellos cambios precisos para corregir errores del producto software, sin alterar las especificaciones funcionales del mismo.
- Evolutivo: son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en el producto para cubrir la expansión o cambio en las necesidades del usuario, incluyéndose entre estas posibles variaciones las correspondientes al entorno legal a que se someten los procedimientos que rigen la gestión de los fondos comunitarios en general y del FSE en particular y la relativa a seguridad de los sistemas de información, así como la implantación de nuevas versiones y documentación, a través de actualizaciones de las versiones para poder incorporar los cambios exigidos por la UAFSE como puede ser la creación de la estructura REACT-EU en los Programas FSE.

  Incluye el mantenimiento evolutivo de nuevas funcionalidades solicitadas por el Organismo Intermedio del País Vasco que no forman parte de adaptaciones de las aplicaciones estándar suministradas y por ello no están incluidas dentro del mantenimiento evolutivo ordinario; estas se realizarán bajo petición expresa.
- Adaptativo: son las modificaciones de los aplicativos suministrados que se vean afectados por variaciones en los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.
- Perfectivo: son las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna del funcionamiento de la aplicación SIFEI 14.20en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.

Se entregará un informe Evolutivo que contenga las actualizaciones/mejoras realizadas en el año correspondiente por parte de la empresa contratista en el que se incluyan los valores de los indicadores clave de rendimiento de cada periodo.

3. RELACIONES ENTRE LA CONTRATISTA Y LA ADMINISTRACIÓN

La empresa contratista deberá contar con los medios propios necesarios de cara al soporte técnico y mantenimiento que se pueda necesitar, para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal que ejecutará las prestaciones objeto del contrato.

Los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, serán por cuenta de la empresa contratista.

La contratista designará una persona que será la coordinadora del contrato por parte de la empresa. Esa persona mantendrá la relación y comunicaciones con

la persona responsable del contrato designada como tal por la Administración contratante.

4. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La contratista queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva con cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este documento, ni tampoco ceder a otro.

La empresa contratista no podrá hacer ningún uso o divulgación de los datos, informes ni documentos generados en base a este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida y sin autorización expresa.

El conjunto de los datos, informes y documentos así desarrollados se entenderán como confidenciales, debiendo la empresa contratista asegurar esta característica.

La empresa contratista se compromete a tomar las medidas necesarias para dar cumplimiento a los requisitos derivados del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración electrónica y del 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.

4. LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS.

El lugar de prestación de los servicios derivados de la presente contratación será las instalaciones de la empresa contratista.

5. COFINANCIACIÓN COMUNITARIA

Esta contratación está cofinanciada al 50% por el Fondo Social Europeo dentro del Programa Operativo País Vasco FSE 2014-2020 y del Programa Operativo de Empleo Juvenil, 2014-2020.