

## **CONTRATO DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA, DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y PERSONALIZACIÓN SOBRE LA HERRAMIENTA REDMINE, ASÍ COMO PROVISIÓN DE LOS PLUG-INS NECESARIOS, PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DE SERVICIOS E INCIDENCIAS.**

Madrid,

### **I. REUNIDOS**

**DE UNA PARTE:** María Luz González Pastor, con DNI 11969012-L, en su calidad de Gerente, según consta en escritura de nombramiento otorgada ante el Notario del Ilustre Colegio de Madrid, D. Ignacio Gil-Antuñano Vizcaíno, con fecha veintiséis de mayo de dos mil veintiuno y bajo número dos mil seiscientos treinta y siete de su protocolo, de la FUNDACIÓN INTERNACIONAL Y PARA IBEROAMÉRICA DE ADMINISTRACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS, F.S.P. (en adelante "FIIAPP" o "la Entidad"), con NIF G82053851, manifestando el representante que sus facultades representativas están vigentes y que no han sido revocadas.

**DE OTRA PARTE:** Raúl Martín García, con DNI/NIF 53133293G que actúa en nombre y representación de OESIA NETWORK S.L, NIF B95087482 y domicilio social en C/ Marie Curie, 19, 28521, Rivas Vaciamadrid, Madrid, España, manifestando el representante que sus facultades representativas están vigentes y que no han sido revocadas.

En adelante ambas partes conjuntamente referidas como las "**Partes**".

Los comparecientes se reconocen recíprocamente la capacidad legal necesaria para otorgar el siguiente documento privado y

### **II. EXPONEN**

Con base en las actuaciones previas de licitación y adjudicación del expediente de referencia, que constan publicadas en el perfil del contratante de la Entidad alojado en la Plataforma de Contratación del Sector Público, y de conformidad con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, ambas partes acuerdan en calidad de adjudicador y adjudicatario celebrar el presente contrato con arreglo a las siguientes

### **III. ESTIPULACIONES**

#### **PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO**

1.1. El objeto del presente contrato es el Servicios de consultoría, desarrollo, mantenimiento y personalización sobre la herramienta redmine, así como provisión de los plug-ins necesarios, para la gestión de peticiones de servicios e incidencias.

#### **SEGUNDA: DURACIÓN DEL CONTRATO**

2.1. El contrato tiene la siguiente duración:

<b>Plazo inicial</b>	Desde la orden de inicio dada por la Entidad
<b>Número de meses</b>	18 meses.
<b>Plazos parciales</b>	Conforme al PPT

**TERCERA: PRECIO Y PAGO DEL CONTRATO**

3.1. El presupuesto máximo de este contrato se establece como sigue:

Denominación	Precio sin IVA	Precio con IVA
Precio unitario / hora por consultoría, configuración, despliegue, formación y mantenimiento para las áreas de servicios jurídicos, sistemas y tesorería	46,63 €	56,42 €
Precio unitario / hora por nuevos desarrollos bajo demanda	46,63 €	56,42 €
<b>Presupuesto máximo</b>	<b>39.875,00 €</b>	<b>48.248,75 €</b>
Plug-in Full-Stack Redmine Plugin Bundle: Enterprise+	1.799,25 €	2.177,09 €
<b>Presupuesto de adjudicación</b>	<b>41.674,25 €</b>	<b>50.425,84 €</b>

3.2. Las cuantías estimadas del Contrato no constituyen un compromiso de compra por parte de la Entidad, representando únicamente una referencia orientativa sin que pueda derivarse de dicha referencia obligación alguna para la Entidad, toda vez que la prestación de servicios objeto del contrato estará subordinada únicamente a sus necesidades.

En consecuencia, el precio está subordinado a las necesidades de la Entidad durante la duración de contrato

El precio final del contrato será el resultado de sumar los distintos servicios prestados durante la vigencia del contrato que en ningún caso podrá superar el valor estimado pero que podrá en todo caso no llegar a los presupuestos iniciales.

3.3. Se establece como régimen de pago de los anteriores precios el siguiente:

<b>Régimen de pago</b>	<p>Para el epígrafe “Consultoría, configuración, despliegue, formación y mantenimiento para las áreas de servicios jurídicos, sistemas y tesorería” se llevarán a cabo 3 pagos: uno a la consecución de la implantación del Sistema de Gestión de Peticiones y Tickets para el área de Servicios Jurídicos, otro a la finalización de la implantación de dicho Sistema para el Área de TI y finalmente un tercer pago a la terminación de la implantación para Tesorería.</p> <p>Para el epígrafe “Nuevos desarrollos bajo demanda” se llevarán a cabo pagos mensuales, en función de los pedidos realizados durante el mes.</p> <p>Por último, para el epígrafe “plug-in Full-Stack Redmine Plugin Bundle: Enterprise+” se llevará a cabo un único pago una vez instalado, configurado y dando servicio dicho plug-in.</p>				
<b>Condiciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizarán pagos parciales, una vez realizada la conformidad por parte del servicio y presentada la correspondiente factura</li> <li>• En la factura se deberá consignar el número de IBAN titularidad del contratista, al que la Entidad transferirá el importe de las facturas. PAGO SOLO POR TRANSFERENCIA</li> <li>• Plazo de pago: 30 días desde fecha contabilización factura</li> <li>• Las facturas deberán cumplir los requisitos legales exigibles.</li> <li>• En la factura se consignará siempre el nº/s de encargo/s</li> </ul>				
<b>Pago directo a subcontratistas</b>	<table border="0"> <tr> <td>Sí. Conforme a la D.A. 51ª LCSP</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Sí. Conforme a la D.A. 51ª LCSP	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Sí. Conforme a la D.A. 51ª LCSP	<input checked="" type="checkbox"/>				
No	<input type="checkbox"/>				



**CUARTA: OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

4.1. Ejecutar el contrato conforme al Pliego de Prescripciones Técnicas anexo a este contrato

4.2. Adscribir a la ejecución del contrato los siguientes medios:

<b>Medios personales</b>	<p>El equipo estará conformado al menos por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Consultor de procesos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Titulación superior STEM.</li> <li>○ Mínimo 5 años de experiencia como consultor en proyectos de desarrollo y despliegue de software.</li> </ul> </li> <li>• 1 Jefe de proyecto:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Titulación superior STEM.</li> <li>○ Mínimo 5 años de experiencia como jefe de proyectos de desarrollo y despliegue de software.</li> </ul> </li> </ul>
--------------------------	---

4.3. Cumplir con los criterios de adjudicación ofertados por el contratista en su oferta, anexa a este contrato.

<b>CO2: Certificaciones de Técnicas TI del equipo</b>	
<i>Perfil</i>	<i>Certificación</i>
Consultor de procesos	Scrum Manager
	ITIL Foundation
Jefe de proyecto	Scrum Manager
	Project Management Professional (PMP)
<b>CO3: Certificaciones de Técnicas de la empresa relacionadas con el proceso productivo</b>	
ISO 27001: Sistemas de gestión de la seguridad de la información	
ISO 22301: Sistemas de gestión de la continuidad del negocio	
<b>CO4: Formación de adicional de los perfiles adscritos</b>	
El licitador oferta y puede acreditar que los perfiles requeridos como adscripción de medios materiales disponen, en conjunto, de 100 horas de formación en tecnologías relacionadas con el ámbito del proyecto.	
<b>CO5: Experiencia adicional del equipo</b>	
El licitador oferta y puede acreditar que el Consultor de procesos dispone de 5 años de experiencia como consultor en proyectos de desarrollo y despliegue de software.	
El licitador oferta y puede acreditar que el Jefe de proyecto dispone de 5 años de experiencia como jefe de proyectos de desarrollo y despliegue de software.	

4.4. El contratista se obliga a ejecutar las prestaciones objeto del presente contrato en las siguientes condiciones:

<b>Lugar de entrega</b>	Remoto o en las oficinas de FIIAPP si así lo requiere el servicio.
<b>Plazo</b>	Conforme al PPT.
<b>Condiciones</b>	Conforme al PPT.

4.5. El contratista debe cumplir las siguientes condiciones especiales de ejecución

<b>Naturaleza</b>	Obligatoria: Obligación contractual esencial
	Causa de resolución del contrato en caso de incumplimiento
<b>De carácter social</b>	Realización de acciones de sensibilización y formación con la plantilla adscrita a su ejecución
<b>Certificación ENS</b>	Certificación en vigor durante toda la duración del contrato de Conformidad con el ENS (Esquema Nacional de Seguridad). Categoría Media para los servicios gestionados ofertados
<b>Incumplimiento</b>	A tal efecto, será considerado como falta grave el incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, y como consecuencia, el órgano de

	<p>contratación podrá optar por la resolución del contrato o establecer penalidades de hasta un 10% del precio del contrato, IVA excluido, como tipifica el artículo 202.3 de la LCSP.</p>
<p><b>Documentación que aportar</b></p>	<p>El adjudicatario deberá remitir anualmente o en la fecha de vencimiento del contrato, lo que primero ocurra, los documentos que justifiquen el cumplimiento de las presentes condiciones.</p> <p>Dicha notificación se efectuará por parte del adjudicatario al Responsable del Contrato al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.</p>

4.6. No se permite la subcontratación de las siguientes tareas críticas debiendo las mismas ser ejecutadas directamente por el adjudicatario de conformidad con el artículo 215.2 LCSP:

- Coordinación básica de las prestaciones del contrato.
- Interlocución con la Entidad.

**QUINTA: GARANTÍAS**

5.1. El presente contrato no requiere garantías.

**SEXTA: DECLARACIÓN RESPONSABLE EMPRESA ADJUDICATARIA**

6.1. El adjudicatario declara no estar afecta por ninguna incompatibilidad o incapacidad legal y se somete expresamente a las disposiciones vigentes en materia laboral y administrativa.

**SÉPTIMA: GASTOS E IMPUESTOS**

7.1. En el Precio del contrato se considerarán incluidos todos los tributos, tasas y cánones de cualquier índole, que sean de aplicación, así como todos los gastos, materiales y cualesquiera otros que se originen para el contratista, como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en los pliegos rectores de la licitación.

Ambas partes se comprometen bajo su exclusiva responsabilidad a presentar este documento para su liquidación, declaración o exención según corresponda.

**OCTAVA: PENALIZACIONES**

8.1. El incumplimiento de las obligaciones contenidas en los pliegos y el presente contrato facultará a la Entidad para imponer al adjudicatario del contrato las penalizaciones establecidas en la presente cláusula, sin perjuicio de la obligación de resarcimiento de los daños y perjuicios que a la Entidad se le pudieran ocasionar.

8.2. Proceso de imposición de penalizaciones:

- a) La imposición de penalizaciones podrá ser acumulativa, siendo inmediatamente ejecutivos los acuerdos que se tomen a tal respecto.
- b) El importe de las penalizaciones se deducirá de los pagos mensuales.
- c) El importe de las penalizaciones no excluye la indemnización por daños y perjuicios a que pueda tener derecho la Entidad originados por los incumplimientos del contratista.

- d) Asimismo, el régimen de penalizaciones a que se refiere la presente cláusula se aplicará por la Entidad independientemente de que los hechos que den lugar a su imposición puedan ser causa de resolución del Contrato. En este supuesto, la Entidad iniciará el procedimiento de resolución del contrato por incumplimiento imputable al contratista, de acuerdo con lo establecido según la normativa legal vigente.
- e) Cuando se produzca alguno de los incumplimientos relacionados con la ejecución del contrato, el Responsable del Contrato deberá remitir informe de valoración y elevará propuesta de imposición de penalidad, en su caso, al órgano de contratación.
- f) Si la cifra de Penalizaciones, individuales y/o acumuladas alcanzase un cinco por ciento (5 %) del importe total del contrato, el órgano de contratación podrá resolver el contrato por causa imputable al Contratista”

8.3. Las penalidades a imponer son las siguientes:

Las penalidades siguientes se aplicarán de forma acumulativa, hasta el importe máximo permitido en la LCSP, sobre los estándares de Acuerdo de Nivel de Servicio establecidos en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.			
	SLA	Desviación	Penalización
<b>Demora en la prestación</b>	Plazo de ejecución según el tiempo estimado en la planificación de la consultoría	< 5 días hábiles	1% del presupuesto de adjudicación por cada 5 días hábiles de demora adicional.
	Tiempo de respuesta a incidencias	< 1 día hábil	0,5% del presupuesto de adjudicación por cada día hábil de demora adicional.
	Tiempo de resolución de incidencias	< 3 días hábiles	0,5% del presupuesto de adjudicación por cada día hábil de demora adicional.
	Tiempo de respuesta a desarrollos evolutivos	< 3 días hábiles	0,5% del presupuesto de adjudicación por cada día hábil de demora adicional.
	SLA	Desviación	Penalización
<b>Ejecución defectuosa</b>	Documentación errónea o incompleta de la implementación	Entrega incompleta o errónea de la documentación relacionada con la implementación	1% del presupuesto de adjudicación
	Documentación errónea o incompleta en materia de formación	Entrega incompleta o errónea de la documentación relacionada con la formación	1% del presupuesto de adjudicación

8.4. Las penalidades anteriores se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable del contrato si se hubiese designado, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de los mencionados pagos.

8.5. En los supuestos de incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso o de demora en la ejecución en que no esté prevista penalidad o en que estándolo la misma no cubriera los daños causados a la Entidad, esta exigirá al contratista la indemnización por daños y perjuicios.

### **NOVENA: CAUSAS DE RESOLUCIÓN**

9.1. Serán causas de resolución del contrato además de la prevista en el artículo 1124 del Código Civil:

- a) La muerte o incapacidad sobrevenida del contratista individual o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista a no ser que se produzca la sucesión en la persona del contratista, así como un cambio de control societario en la persona jurídica entendiéndose cambio de control lo estipulado en el artículo 42 CC.
- b) El mutuo acuerdo entre la Entidad y el contratista.
- c) La demora en el cumplimiento de los plazos por parte del contratista y en todo caso el retraso injustificado sobre el plan de trabajos establecido en el pliego o en el contrato, en cualquier actividad, por un plazo superior a un tercio del plazo de duración inicial del contrato, incluidas las posibles prórrogas.
- d) El incumplimiento de la obligación principal del contrato o la imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados o la posibilidad cierta de producción de una lesión grave al interés público de continuarse ejecutando la prestación en esos términos, cuando no sea posible modificar el contrato.
- e) La imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados, cuando no sea posible modificar el contrato conforme a los artículos 204 y 205; o cuando dándose las circunstancias establecidas en el artículo 205, las modificaciones impliquen, aislada o conjuntamente, alteraciones del precio del mismo, en cuantía superiores a las previstas en el citado precepto.
- f) El impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte del contratista a los trabajadores que estuvieran participando en la misma, o el incumplimiento de las condiciones establecidas en los Convenios colectivos en vigor para estos trabajadores también durante la ejecución del contrato.
- g) El desistimiento del contrato por la Entidad.
- h) El incumplimiento de las restantes obligaciones contractuales esenciales, calificadas como tales en los pliegos o en el contrato.
- i) La declaración incompleta o falsa en el DEUC sobre los requisitos de solvencia y capacitación técnica que, en su caso, sean exigidos por el órgano de contratación.

### **DÉCIMA: CESIÓN**

10.1. Para que el contratista pueda ceder sus derechos y obligaciones a terceros, se exigirá el cumplimiento de los siguientes requisitos

- a) Que el órgano de contratación autorice, de forma previa y expresa, la cesión. Dicha autorización se otorgará siempre que se den los requisitos previstos en las letras siguientes. El plazo para la notificación de la resolución sobre la solicitud de autorización será de dos meses, transcurrido el cual deberá entenderse otorgada por silencio administrativo.

- b) Que el cedente tenga ejecutado al menos un 20 por 100 del importe del contrato. No será de aplicación este requisito si la cesión se produce encontrándose el contratista en concurso, aunque se haya abierto la fase de liquidación, o se haya puesto en conocimiento del juzgado competente para la declaración del concurso que ha iniciado negociaciones para alcanzar un acuerdo de refinanciación, o para obtener adhesiones a una propuesta anticipada de convenio, en los términos previstos en la legislación concursal.
- c) Que el cesionario tenga capacidad para contratar y la solvencia que resulte exigible en función de la fase de ejecución del contrato, debiendo estar debidamente clasificado si tal requisito ha sido exigido al cedente, y no estar incurso en una causa de prohibición de contratar.
- d) Que la cesión se formalice, entre el adjudicatario y el cesionario, en escritura pública.

10.2. El cesionario quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cedente.

### **UNDÉCIMA: NOTIFICACIONES**

11.1 Todas las comunicaciones, que deban realizarse las Partes entre sí en virtud del presente Contrato se entenderán debidamente efectuadas cuando se hagan mediante correo electrónico con acuse de recibo en las direcciones que aparecen en la presente estipulación.

11.2 Las notificaciones se entenderán efectuadas en la fecha de su recepción por la parte destinataria.

11.3 A los efectos del presente Contrato las Partes señalan como domicilio válido para notificaciones requerimientos y diligencias que resultasen pertinentes los siguientes, o los que posteriormente comuniquen cada parte a la otra de conformidad con el párrafo anterior:

	<b>Por la Entidad</b>	<b>Por el contratista</b>
<b>Denominación</b>	FUNDACIÓN INTERNACIONAL Y PARA IBEROAMÉRICA Y POLÍTICAS PÚBLICAS F.S.P.	OESIA NETWORK S.L.
<b>NIF</b>	G82053851	B95087482
<b>Domicilio</b>	C/ Beatriz de Bobadilla, 18 28040 Madrid (España)	C/ Marie Curie, 19, 28521, Rivas Vaciamadrid, Madrid, España.
<b>Teléfono</b>	+ 34 91 591 46 00	+34 91 309 86 00
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:juridico@fiiapp.es">juridico@fiiapp.es</a>	<a href="mailto:concurso@oesia.com">concurso@oesia.com</a>

### **DUODÉCIMA: PROTECCIÓN DE DATOS**

12.1. Las Partes garantizan que cumplen con lo dispuesto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos) así como en lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales ("LOPD"), así como en cualquier norma sobre protección de datos que le sea de aplicación, y se comprometen a dejar revisar, simultáneamente a la firma del presente Contrato, una copia de su documento de seguridad.

12.2. El adjudicatario se obliga a no acceder en modo alguno a cualquier dato personal de cualesquiera personas físicas que sean clientes, empleados, proveedores o colaboradores de la

Entidad sin su respectivo, expreso y escrito consentimiento para acceder o tratar tales datos, a tenor de lo dispuesto en el RGPD así como la vigente LOPD y demás normativa legal que en dicha materia estuviera en vigor y fuese de aplicación durante la vigencia del presente Contrato. El incumplimiento de la presente cláusula facultará a la Entidad para resolver el presente Contrato.

12.3. Una vez terminado, extinguido, resuelto o rescindido el presente Contrato, por cualquier causa, el adjudicatario se obliga a destruir o devolver a la Entidad, todos los datos personales a los que haya tenido acceso en virtud del presente Contrato.

### **DÉCIMOTERCERA: JURISDICCIÓN COMPETENTE**

13.1. Serán competencia del orden jurisdiccional contencioso-administrativo las cuestiones que se susciten en relación con la preparación, adjudicación del contrato y modificaciones contractuales, cuando la impugnación de estas últimas se base en el incumplimiento de lo establecido en los artículos 204 y 205 de la presente Ley, cuando se entienda que dicha modificación debió ser objeto de una nueva adjudicación de los contratos.

13.2. El orden jurisdiccional civil será el competente para resolver las controversias que se susciten entre las partes en relación con los efectos y extinción del contrato.

13.3. El contratista se somete expresamente para cualquier litigio judicial en relación con este contrato a los juzgados y tribunales de Madrid

### **DÉCIMOCUARTA: DERECHO APLICABLE**

14.1. El presente contrato tiene carácter privado, y se rige por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 por el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, y por el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, RD 1098/2001, de 12 de octubre, en relación a los preceptos que le sean de aplicación y por las normas de derecho privado en relación a su extinción y efectos.

14.2. En todo lo no previsto en este documento serán de aplicación, teniendo naturaleza contractual, el pliego modelo y el CCP que han servido como fundamento a la presente licitación.

Por la Entidad

Por el adjudicatario

María Luz González Pastor  
Gerente

Raul Martin Garcia en  
representación de OESIA  
NETWORK S.L

Servicios de consultoría, desarrollo, mantenimiento y personalización sobre la herramienta Redmine, así como provisión de los plug-ins necesarios, para la gestión de peticiones de servicios e incidencias.

210008 - ESTRUCTURA SISTEMAS INFORMACIÓN Y TR. DIGITAL

**ANEXO I: OFERTA**

FUNDACIÓN INTERNACIONAL Y PARA IBEROAMÉRICA DE ADMINISTRACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS, FSP



SEGE-2024-020

Servicios de consultoría, desarrollo, mantenimiento y personalización sobre la herramienta Redmine, así como provisión de los plug-ins necesarios, para la gestión de peticiones de servicios e incidencias.

210008 - ESTRUCTURA SISTEMAS INFORMACIÓN Y TR. DIGITAL

**ANEXO II: PROPOSICIÓN EVALUABLE MEDIANTE CRITERIOS OBJETIVOS**

<b>Nombre</b>	RAÚL		
<b>Apellidos</b>	MARTÍN GARCÍA		
<b>DNI o equivalente</b>	53133293G		
<b>Representación</b>	En nombre propio	<input type="checkbox"/>	
	En representación de la siguiente Entidad	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Denominación social</b>	OESIA NETWORKS, S.L.		
<b>NIF</b>	B95087482		

OFERTA:

- Que siendo conocedor de las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación de Servicios de consultoría, desarrollo, mantenimiento y personalización sobre la herramienta Redmine, así como provisión de los plugins necesarios, para la gestión de peticiones de servicios e incidencias. se obliga a realizar la prestación en que consiste con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones, por los siguientes precios y criterios de adjudicación:

Denominación	Precio unitario máximo (Sin IVA)	Precio Unitario ofertado (Sin IVA)
Consultoría, configuración, despliegue, formación y mantenimiento para las áreas de servicios jurídicos, sistemas y tesorería	55,00 €	46,63 €
Nuevos desarrollos bajo demanda	55,00 €	46,63 €
Plug-in Full-Stack Redmine Plugin Bundle: Enterprise+	1.800,00 €	1.799,25 €

CO2: Certificaciones de Técnicas TI del equipo		
Perfil	Certificación	Marca las opciones ofertadas
Consultor de procesos	Scrum Manager	<input checked="" type="checkbox"/>
	ITIL Foundation	<input checked="" type="checkbox"/>
Jefe de proyecto	Scrum Manager	<input checked="" type="checkbox"/>
	Project Management Professional (PMP)	<input checked="" type="checkbox"/>

CO3: Certificaciones de Técnicas de la empresa relacionadas con el proceso productivo	
Oferta	Marca las opciones ofertadas
ISO 27001: Sistemas de gestión de la seguridad de la información	<input checked="" type="checkbox"/>
ISO 22301: Sistemas de gestión de la continuidad del negocio	<input checked="" type="checkbox"/>

CO4: Formación de adicional de los perfiles adscritos
El licitador oferta y puede acreditar que los perfiles requeridos como adscripción de medios materiales disponen, en conjunto, de 100 horas de formación en tecnologías relacionadas con el ámbito del proyecto.

CO5: Experiencia adicional del equipo
El licitador oferta y puede acreditar que el Consultor de procesos dispone de 5 años de experiencia como consultor en proyectos de desarrollo y despliegue de software.
El licitador oferta y puede acreditar que el Jefe de proyecto dispone de 5 años de experiencia como jefe de proyectos de desarrollo y despliegue de software.

Página 1 de 2

Servicios de consultoría, desarrollo, mantenimiento y personalización sobre la herramienta Redmine, así como provisión de los plug-ins necesarios, para la gestión de peticiones de servicios e incidencias.

210008 - ESTRUCTURA SISTEMAS INFORMACIÓN Y TR. DIGITAL

Servicios de consultoría, desarrollo, mantenimiento y personalización sobre la herramienta Redmine, así como provisión de los plug-ins necesarios, para la gestión de peticiones de servicios e incidencias.

210008 - ESTRUCTURA SISTEMAS INFORMACIÓN Y TR. DIGITAL

- Para la elaboración de la presente oferta se han tenido en cuenta las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección del empleo, igualdad de género, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales e inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad.

En Madrid, a 8 de julio de 2024  
Fdo. D. Raúl Martín García  
DNI 53133293G

53133293G  
RAUL  
MARTÍN (R:  
B95087482)

Firmado  
digitalmente por  
53133293G RAUL  
MARTÍN (R:  
B95087482)  
Fecha: 2024.07.08  
09:01:06 +02'00'

## ANEXO II: PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

Servicios de consultoría, desarrollo, mantenimiento y personalización sobre la herramienta Redmine para la gestión de peticiones de servicio e incidencias. Además de la provisión de todos los plugin-ins necesarios. Los servicios se conformarán por horas de consultoría y formación, incluyéndose al usuario final y administradores TI. Adicionalmente se prevé la realización de evolutivo de la herramienta incorporando nuevos requisitos que serán solicitados por diferentes áreas de FIIAPP según su uso se extienda en la organización.

### 2. ALCANCE

A continuación, se detallan los servicios principales:

- Desarrollo y personalización sobre la herramienta Redmine para la gestión de peticiones de servicios e incidencias de las siguientes áreas departamentales de la organización: área de servicios jurídicos, área de sistemas de la información y transformación digital y subárea de tesorería.
  - Las soluciones se adaptarán a las necesidades específicas de cada departamento y serán tratadas como tres proyectos individuales.
  - La ejecución de cada proyecto incluirá las tareas de consultoría, configuración, despliegue, formación y mantenimiento de la herramienta.
  - La elaboración de este alcance ha sido estimada en 400 horas.
- Nuevos desarrollos y personalizaciones bajo demanda:
  - Se estima la implantación de la herramienta en otras áreas departamentales.
  - Las especificaciones para cada área serán detalladas por la organización una vez superada la primera entrega del desarrollo de las áreas anteriormente indicadas.
  - Los nuevos desarrollos se incluirán en una bolsa de horas de consultoría en las que se deberá determinar el alcance, configuración, despliegue, formación y mantenimiento de la herramienta.
- Mantenimiento ordinario:
  - El mantenimiento del servidor donde esté desplegado Redmine on-premise será mantenido por el equipo interno de Sistemas de FIIAPP con el apoyo y la guía del adjudicatario.
  - El servicio de Redmine será mantenido por el adjudicatario que proactivamente indicará al equipo de Sistemas de FIIAPP las actuaciones periódicas a llevar a cabo con la supervisión y liderazgo del adjudicatario.
  - Las tareas de actualización, configuración, resolución de incidencias, optimización y monitorización de la herramienta serán llevadas a cabo por el adjudicatario con el apoyo del equipo de Sistemas de FIIAPP si fuese necesario.
  - El adjudicatario proporcionará soporte técnico para resolver consultas y problemas relacionados con el funcionamiento de la herramienta.
- Provisión de plug-in Full-Stack Redmine Plugin Bundle: Enterprise+.
  - El adjudicatario será el encargado de comprar la licencia necesario provisionándola para el Redmine de FIIAPP.
  - El adjudicatario llevará a cabo el despliegue, la configuración y la personalización en caso de ser necesario dependiendo de las funcionalidades que se vayan a utilizar.
  - El mantenimiento y actualización del plug-in durante la ejecución del proyecto también será responsabilidad del adjudicatario.

### 3. DESCRIPCIÓN SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente FIIAPP dispone de la herramienta Redmine ya instalada on-premise pero no la utiliza actualmente como herramienta de gestión de peticiones de servicio e incidencias, ya que dicho servicio se perdió por un ciberataque. Es por ello que requiere su implantación y despliegue en toda la organización mediante el presente contrato, personalizándola en función de las necesidades de cada área para que optimicen los procesos.

### 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR

#### 4.1. Consideraciones generales a todas las áreas

Las altas de nuevas peticiones o incidencias deberán realizarse mediante interfaz web, tras lo cual, el seguimiento de las mismas se podrá realizar indistintamente vía correo electrónico o por la misma interfaz web. En los correos electrónicos deberá quedar indicado todo el historial de las interacciones, incluyendo el texto y los adjuntos.

La categorización de una petición deberá poder ser modificada por los perfiles administradores de la herramienta, pudiendo corregir aquellos errores producidos por los usuarios a la hora de categorizar la petición.

La autenticación a la herramienta se producirá mediante Protocolo Ligero de Acceso a Directorios (LDAP) mediante autorización Open Authorization (OAuth).

En cualquier momento el usuario que esté gestionando el ticket podrá añadir a un seguidor en el flujo de los correos electrónicos que se le remiten (también al Gestor).

El gestor del ticket podrá modificar el tipo de prioridad en cualquier momento.

Cualquier usuario (gestor o seguidor del ticket) podrá incluir adjuntos en cualquier momento. Estos adjuntos no se podrán eliminar y quedará indicado usuario y momento en que lo subió.

Los tickets se pueden reabrir en cualquier momento por los interesados.

Se debe guardar traza de todas las acciones realizadas por el ticket y persona, no pudiendo eliminarse el log, que será visible por los administradores de sistemas en cualquier momento, guardándose cada registro de acción con fecha y hora en la que ha tenido lugar.

#### 4.2. Personalización para las áreas de servicios jurídicos, sistemas y tesorería.

Se abordarán las labores de consultoría, configuración, despliegue, desarrollo, formación y mantenimiento para tres áreas departamentales de la organización. A continuación, se detallarán las características y requisitos que debe disponer la herramienta para cada área.

Antes de llevar a cabo las implementaciones en sí, para cada una de ellas, el adjudicatario realizará una consultoría inicial, involucrando a las áreas cliente (Jurídico, Sistema y Tesorería) para concretar al detalle el alcance, así como los requisitos funcionales y no funcionales.

A continuación, se presenta un detalle somero, que el adjudicatario tendrá que refinar y adaptar a los requerimientos concretos que expresen las áreas clientes durante la consultoría para determinar sus necesidades.

#### 4.3. Área de Servicios Jurídicos

Se precisará gestionar a través de un único canal todas las peticiones que lleguen a SSJJ y SSGG, para permitir categorizar, realizar trazabilidad, y en algunos casos establecer workflows sencillos.

Todas las peticiones y consultas producidas a SSJJ y SSGG entrarán por este canal.

#### 4.3.1. Categorización del ticket

- Tipo de flujo (combo: consulta, compromiso): todas las temáticas excepto “compromiso” irán por “entrada general”.
- Entrada general:
  - Temática (combo con campos preestablecidos):
    - Consulta general.
    - Contrato menor.
    - Licitación.
    - Donación.
    - Auditoría.
    - Alquiler.
    - Convenios.
    - Acuerdos de consorcio.
    - Contratos Comisión Europea.
    - Agencia de Viajes.
    - Servicios Generales.
    - DPD.
  - Área técnica (combo con campos preestablecidos):
    - APAS.
    - DEMA.
    - SPD.
    - JED.
    - GE.
    - RRHH.
    - ITDIRECCION.
    - GDC.
    - EC.
    - SSJJ.

La herramienta permitirá asignar manualmente a una persona del equipo de SSJJ. Esta asignación podrá realizarse por parte de la directora y los responsables.

- Entrada compromiso:
  - Compromiso: Un peticionario envía una solicitud para formalizar un compromiso. Habitualmente se adjunta un documento Word borrador del compromiso, la carta de designación y se indica la disponibilidad presupuestaria.

#### 4.3.2. Flujo Consulta

Existirá un flujo para consultas al Área de Jurídico que podrán abrir el resto de áreas para solicitar asesoramiento jurídico, constará de los siguientes estados con el siguiente orden:



Las peticiones de consulta pasarán al estado final “Cerrada” de manera automática tras quince días de estar en “Resuelta”. A los siete días se enviará un correo de recordatorio al usuario.

### 4.3.3. Flujo Compromiso

Los estados por los que pasará una petición de compromiso serán los siguientes:



1. **En revisión:** Una vez notificada la petición y asignada la temática (compromiso), el tipo de flujo (compromiso) y el tramitador, el estado es “En revisión”. Se deberá enviar un mensaje al tramitador con la tarea pendiente por realizar.

El tramitador (que será el técnico jurídico que lleva a cabo la gestión) accede a la herramienta e incorpora, si fuera posible, la siguiente información:

- Número de expediente.
- Fecha de inicio compromiso.
- Fecha fin compromiso.
- Nombre.
- Apellidos.
- NIF.
- Proyecto.

La herramienta permitirá la búsqueda, filtrado, así como la explotación de la información, obtención de listados y exportado haciendo uso de los ítems anteriores y del estado de la petición.

Adicionalmente, durante esta etapa se comprobará que el peticionario ha enviado todos los documentos, por ello se implementará una casilla tipo check con los siguientes elementos:

- Carta de designación.
- Borrado de compromiso.
- Disponibilidad presupuestaria.
- Compromiso definitivo.

El documento “Compromiso definitivo” será elaborado por el tramitador y deberá ser adjuntado en formato PDF con el resto de la documentación.

Una vez comprobado que todo está correcto, se modificaría la petición al siguiente estado mediante un pulsador o casilla de “comprobado” junto a una casilla de texto libre que permita trasladar algún mensaje.

En caso de solicitar alguna aclaración, se envía comunicación al peticionario mediante una casilla de “Solicitar aclaraciones” acompañada de un texto libre. En este supuesto, el estado de la petición debe mantenerse “En revisión” y no ser modificado.

2. **En firma:** El gerente recibirá un mensaje con la tarea pendiente. El firmante accede y firma el documento “Compromiso definitivo” que se convertirá en “Compromiso definitivo firmado”. Seguidamente se pulsará en la casilla “Enviar compromiso firmado” y la petición pasa al siguiente estado.
3. **Contrafirma:** El peticionario y el técnico jurídico o tramitador de compromisos que ha enviado el contrato para su firma reciben el mensaje de tarea pendiente.

El peticionario deberá recabar la firma del experto (por fuera de este sistema) y una vez que disponga de ella, se adjuntará el documento firmado en el correo y será enviado a la dirección de soporte del área de servicios jurídicos.

El tramitador de compromisos recibe el mensaje de tarea pendiente, comprueba que consta la firma del experto y que está todo correctamente, y finalmente, modifica el estado a “compromiso formalizado”

**4. Compromiso formalizado:** Estado final de la petición.

Los grupos de usuarios que participarán en los flujos de peticiones de servicios jurídicos son los siguientes:

- Peticionario: todo personal de FIIAPP.
- Tramitador de compromisos.
- Tramitador de consultas: todo el personal de SSJJ y SSGG.
- Firmante: gerencia por defecto.
- Editores con permisos para asignar y acceso completo: directora y Responsables de Equipo.

**4.4. Área de Sistemas de la Información y Transformación Digital**

Todas las peticiones tendrán los siguientes estados comunes:

- Abierto.
- En curso.
- Resuelto.
- Cerrado.



El estado final de “Cerrado” pasará de manera automática tras quince días de estar en “Resuelto”. A los siete días se enviará un correo de recordatorio al usuario.

Existirán estados diferentes en función de cada tipo de petición, por ejemplo, la cola correspondiente a Navision, o cualquier otro sistema que implique un desarrollo, dispondrá de los estados:

- Desarrollo.
- Pre.
- Pro.



Para ello se tendrá un formulario de gestión de cambios entre estados de “Pre” y “Pro” que deberá ser aprobado por el gestor de la demanda.

Existirán flujos de aprobación en algunas colas con uno o dos aprobadores, por ejemplo, que al aprobador le llegue un correo electrónico con dos botones: “Validar” y “Rechazar”. En ciertos flujos de validación, el operador del ticket podrá poner como aprobador al responsable de la persona que ha puesto el ticket para que apruebe. Ejemplo: Aprobación de teléfono de gama alta.

Existirán colas internas para el Área de Sistemas; Acceso CPD, Aprovisionamiento/Bastionado servidor, etc.

El alta será únicamente por interfaz web y automáticamente el Sistema Gestor de Peticiones y Tickets tomará los datos del peticionario del controlador de dominio (DC). Todos los usuarios, tanto internos como externos, tiene un usuario en el DC. Los siguientes datos serán obligatorios para todos los tickets:

- Usuario (Automático desde el DC).
- CECO (Centro de Coste, automático desde el DC).
- Cargo (Automático desde el DC).
- Cola de petición (Desplegable con: Soporte Sistemas, Accesos CPD, Ciberseguridad, Licitaciones IT, etc.).
  - Existirá la posibilidad que ciertas colas de petición no se muestren en función del CECO y/o cargo).
- Sistema afectado (Desplegable: Outlook, Teams, OneDrive, SharePoint, Portátil, Móvil, etc.).
- Asunto (título editable de hasta 300 caracteres que se autocomplete en función del sistema afectado).
- Descripción (Texto libre tipo RTF/HTML para que permitan el pegado de imágenes).
- Link (solo para la cola de SharePoint).
- Adjunto.
- Posibilidad de añadir campos específicos según la cola.

El operador de helpdesk podrá en cualquier momento modificar cualquier petición a cualquier cola (aparecerá un campo de texto "Motivo" que deberá ser cumplimentado por el técnico). Estos operadores manejarán campos ocultos como un diario de operación o nota interna.

Una vez el ticket esté en el sistema el usuario podrá realizar acciones de manera indistinta por la interfaz web y el correo electrónico.

En los correos electrónicos, que serán de tipo HTML, irá todo el historial de la petición con imágenes incrustadas y los adjuntos que se hayan añadido al ticket.

Se tendrán definidas unas consultas de tiempo de respuesta y de resolución de tickets.

#### 4.5. Subárea de Tesorería

Se precisará gestionar a través de un único canal todas las peticiones que lleguen a Tesorería, para permitir categorizar, realizar trazabilidad, y en algunos casos establecer workflows sencillos.

Todas las consultas a Tesorería entrarán por este canal.

Los siguientes datos son obligatorios de cumplimentar para todos los tickets:

- Usuario (Automático desde el DC)
- CECO (Automático desde el DC)
- Proyecto (Automático desde el DC, aunque el usuario puede cambiarlo y le aparecerá todo el listado de los CECOS del DC)
- Cargo (Automático desde el DC)
- Tesorero gestor (Automático según el proyecto seleccionado en el desplegable anterior "Proyecto", existirá una tabla configurable que se podrá importar desde un listado Excel que maneja el subárea de tesorería)
- Cola de petición o Tipo de flujo (Desplegable)
- Asunto (Título editable de hasta 300 caracteres que se completará en función del sistema afectado)

- Descripción (Texto libre tipo RTF/HTML para que se puedan pegar imágenes)
- Adjuntos (Obligatorio para todas las colas excepto consultas e incidencias)
- Link
- Prioridad (Baja, Media, Alta, Urgente)
- Posibilidad de añadir más campos específicos según cola.

#### 4.5.1. Categorización del ticket

- Tipo de flujo (o cola), inicialmente existirán las siguientes colas:
  - Pagos (pueden ser incidencias u operativa de pagos)
  - Consultas
  - Incidencias
  - Gestión de efectivo
  - Gestión de fondos
  - Tarjetas prepago y visas
  - Cierres cuentas – proyectos
  - Cobros proyectos
  - Auditorías

Dependiendo del tipo de flujo seleccionado, se solicitará la siguiente información:

- Pagos
  - Temáticas (combo con campos preestablecidos)
    - Traspasos
    - Pagos nacionales y/o U.E. (SEPA - IBAN)  
Cuando seleccione esta temática debe saltar un desplegable con un aviso y dos opciones para elegir: “¿beneficiario nuevo? SI – NO”:  
Si se marca NO, no se debe realizar nada más.  
Si se marca SI: debe saltar un aviso que indique es obligatorio incluir link a la carpeta de Certificados de titularidad bancaria. Si no se adjunta no se puede continuar.
  - Internacionales:  
Cuando se seleccione esta temática debe saltar un desplegable con un aviso y dos opciones para elegir: “¿beneficiario nuevo? – SI-NO”  
Si se marca NO, no se debe realizar nada más.  
Si se marca SI: debe saltar un aviso que indique es obligatorio incluir link a la carpeta de Certificados de titularidad bancaria. Si no se adjunta no se puede continuar.
  - Incidencias pagos
  - Incidencias traspasos
- Consultas
- Incidencias
- Gestión de efectivo
  - Cheques (Añadir seguidor automáticamente a usuario predefinido)
  - Recargas SMS (Añadir seguidor automáticamente a usuario predefinido)
- Gestión de fondos
  - Caja (Añadir seguidor automáticamente a usuario predefinido)
  - Cuenta extranjera
- Tarjetas prepago y visas
  - Emisiones TPP
  - Recargas TPP (Añadir seguidor automáticamente a usuario predefinido)
  - Retrocesiones TPP
  - Activación TPP compra por internet
  - Cancelaciones TPP
  - Visa Tesorería (Añadir seguidor automáticamente a usuario predefinido)

- Visa Gerencia (Añadir seguidor automáticamente a usuario predefinido)
- Cierre de cuentas – proyectos
- Cobros proyectos
- Auditorías
  - Documentación inicio auditoría
  - Finding auditoría
  - Cierre auditoría

Los estados de las peticiones serán los siguientes:

- En curso
- Pendiente / Incidencia
- Parcialmente procesado
- Cerrado

#### 4.5.2. Consideraciones generales

- Se podrá modificar el campo “Tesorero gestor” que se haya marcado inicialmente para asignar el ticket por si es erróneo.
- Existirá un cuaderno de notas interno para el gestor del ticket que no le llegará al usuario final. Anexo a este cuaderno el gestor podrá añadir un marcador de color o aviso para el gestor del ticket. El objetivo de este marcador es que cuando le mandan un ticket en el que le solicitan una tarea al final de un proceso, pueda marcarla para que no se le olvide (por ejemplo: remitir un justificante de pago. Para poder enviarlo, dicho pago debe haber sido realizado. Sería entonces cuando remitiera ese justificante de pago y pudiera cerrar el ticket, pero como esto tarda más para que no se quede en proceso ni sin cerrar, en otro color o un aviso).

#### 4.6. Formación

Se deberá llevar a cabo un máximo de dos horas de formación, que quedará registrada, para los usuarios finales de FIIAPP que vayan a realizar peticiones para cada uno de los desarrollos.

Adicionalmente, se llevará a cabo una formación especializada para los administradores de sistemas que vayan a gestionar la herramienta, de manera que puedan crear nuevos estados, flujos, etc. Se estima que esta formación tenga una duración máxima de cuatro horas para un máximo de quince asistentes.

Se deberá hacer entrega de documentación de la formación que sea clara para los usuarios, pudiendo ser manuales de uso.

#### 4.7. Documentación

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar para cada producto obtenido, toda la documentación que sea necesaria según los modelos propuestos por FIIAPP F.S.P.

La documentación, será propiedad exclusiva de FIIAPP F.S.P. sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros.

Toda la documentación se entregará en español en formato editable y final (PDF) con versionado a la que se irán añadiendo los nuevos cambios y nuevas versiones de la documentación que se vaya produciendo.

## 5. CONDICIONES A CUMPLIR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El proveedor de este servicio será responsable de garantizar que las demandas que atienda resulten en soluciones y diseños que garanticen el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Tickets y Peticiones, todo bajo la supervisión y responsabilidad del Área de Sistemas de Información y Transformación Digital de FIIAPP, junto con la gestión de la demanda interna que atenderá las propuestas de cambios y mejoras sobre los aplicativos y llevará a cabo la supervisión de su implementación realizando la coordinación necesaria con los contratos de externalización de servicios de TI implicados junto con el Área de Sistemas de Información y Transformación Digital.

El adjudicatario se compromete al cumplimiento de todas las Políticas de Seguridad de la Información de FIIAPP F.S.P., con especial detalle a las referentes a gestión de cambios, que serán facilitadas al adjudicatario al inicio de la prestación del servicio, además de los siguientes puntos en la prestación del servicio.

### 5.1. Plan de asunción del servicio

Este plan tiene como objetivo asegurar una transición fluida y eficiente del servicio a la empresa adjudicataria. Este plan se llevará a cabo como primera tarea, tras la orden de inicio del contrato. El plan deberá abordar al menos los siguientes puntos:

#### 5.1.1. Reunión inicial

Tras la orden de inicio el servicio se llevará a cabo una reunión con representantes de la Fundación y la empresa adjudicataria para discutir los detalles del servicio, los requisitos, las expectativas y establecer un entendimiento común.

#### 5.1.2. Transferencia de conocimiento

Recopilar y revisar toda la documentación existente relacionada con las herramientas, incluyendo manuales, procedimientos, configuraciones y cualquier otro material relevante.

Realizar sesiones de capacitación y transferencia de conocimientos por parte de los responsables de la Fundación a los expertos designados por la empresa adjudicataria.

### 5.2. Análisis y evaluación

Realizar un análisis detallado del estado actual de las herramientas de gestión, incluyendo su configuración, integraciones y funcionalidades existentes.

Evaluar la infraestructura tecnológica subyacente para identificar posibles mejoras, actualizaciones o ajustes necesarios.

#### 5.2.1. Planificación de actividades

Definir un plan de trabajo detallado que incluya actividades de mantenimiento, soporte, proyectos llave en mano, desarrollos y personalización.

Establecer plazos, prioridades y asignación de recursos para cada actividad.

#### 5.2.2. Configuración y puesta en marcha

Configurar el entorno de desarrollo, prueba y producción, si fuese necesario, según las especificaciones y requisitos de la Entidad.

Realizar pruebas exhaustivas para garantizar la funcionalidad y estabilidad del sistema antes de su puesta en producción.

#### 5.2.3. Gestión de incidencias y solicitudes

Consensuar el sistema de gestión de incidencias para registrar, asignar y dar seguimiento a las solicitudes de soporte y resolución de problemas.

Establecer protocolos de comunicación y tiempos de respuesta acordados para garantizar una atención eficiente y oportuna.

#### 5.2.4. Mejora continua

Establecer mecanismos de retroalimentación y seguimiento periódico con la Fundación para evaluar el desempeño del servicio y proponer mejoras continuas.

Identificar oportunidades de optimización, actualización y evolución de las herramientas de gestión para adaptarse a las necesidades cambiantes de FIIAPP F.S.P.

#### 5.2.5. Informes y métricas

Generar informes periódicos que brinden información detallada sobre el estado de las herramientas de gestión, incidencias resueltas, tiempos de respuesta y otros indicadores clave acordados.

Este plan de asunción del servicio proporciona una guía inicial para asegurar una transición exitosa y eficaz que será adaptado a las circunstancias y necesidades específicas de la Fundación a través de una colaboración estrecha y una comunicación abierta durante todo el proceso de asunción del servicio por parte del adjudicatario.

### 5.3. Plan de gestión del servicio

La gestión del servicio incluye los siguientes puntos:

#### 5.3.1. Procedimiento de Gestión de Incidencias y peticiones

La empresa adjudicataria deberá establecer un Procedimiento de Gestión de Incidencias consensuado con FIIAPP y que se adscriba a las Políticas de Seguridad de la Fundación de manera que cumpla con los siguientes requisitos:

**Contacto y sistema de seguimiento:** La empresa adjudicataria deberá proporcionar a FIIAPP F.S.P. al menos un número telefónico de contacto para la notificación de incidencias, así como designar a una persona para realizar interlocuciones con la persona responsable de la gestión del servicio en el Área de Sistemas de Información y Transformación Digital de FIIAPP y se encargue de escalar internamente y llevar a cabo la resolución de la petición/incidencia hasta su resolución satisfactoria por FIIAPP. Además, se podrá proveer un sistema informático de gestión y seguimiento de las incidencias, que permita un registro y seguimiento eficiente de cada incidencia reportada, y/o se hará uso del sistema de gestión de tickets de FIIAPP actual (ServiceDesk) o el que se despliegue con este contrato (Redmine).

**Descripción de procedimientos:** El procedimiento operativo de gestión de incidencias propuesto por el adjudicatario del servicio deberá detallar los siguientes aspectos:

- **Comunicación de incidencias:** Se establecerán los medios y canales de comunicación a través de los cuales se recibirán y registrarán las incidencias reportadas por FIIAPP F.S.P.
- **Ciclo de vida de las incidencias:** Se describirán todos los estados por los que pasa una incidencia desde su reporte hasta su resolución final. Esto incluirá la clasificación de las incidencias, la asignación de prioridades, la asignación de responsables y los plazos establecidos para cada etapa del proceso.
- **Escalado de incidencias o reclamaciones:** Se especificarán los procedimientos y los criterios para el escalado de incidencias o reclamaciones en caso de que no puedan resolverse en el nivel inicial de atención. Esto asegurará que las incidencias sean tratadas de manera adecuada y oportuna, proporcionando una vía de escalado eficiente cuando sea necesario.
- **Información relevante:** Se incluirá cualquier otra información que sea de interés para el correcto funcionamiento del servicio de gestión de incidencias, como pautas de seguimiento, documentación relacionada, actualizaciones de estado, entre otros.

#### 5.3.2. Control y seguimiento

La entidad contratista aporta su propia dirección y gestión del contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados.

Le corresponderán a FIIAPP F.S.P. los poderes de verificación y control de la contrata establecidos, absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa contratista.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre la persona responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Área de Sistema de Información y Transformación Digital de FIIAPP.
- Reuniones de seguimiento, con periodicidad semanal, pudiendo llegar a ser diarias en caso de necesidad, de la persona responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y de la persona representante del Área de Sistema de Información y Transformación Digital de FIIAPP, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las reuniones de seguimiento, de las que se levantará acta, la persona representante del Área de Sistema de Información y Transformación Digital de FIIAPP podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.
- El adjudicatario se compromete a la entrega mensual de un informe de seguimiento del servicio con las acciones llevadas a cabo en ese periodo y el detalle del consumo de horas.
- Independientemente de las reuniones de seguimiento, en cualquier momento a lo largo de la duración del proyecto, podrán tener lugar revisiones técnicas, para tratar temas puntuales.
- Entrega de informes mensuales por parte del adjudicatario con solicitudes y peticiones atendidas correlacionadas con los acuerdos de nivel de servicio indicados en este pliego y con indicación del consumo de horas en el mes para aquellos elementos que estén sujetos a facturación por bolsa de horas.
- Estos servicios de control y seguimiento están encuadrados dentro del mantenimiento y no están sujetos a facturación aparte.

### 5.3.3. Plan de gestión del cambio

Los desarrollos que se lleven a cabo tienen que realizarse siguiendo las buenas prácticas de desarrollo seguro, de forma que se minimicen la exposición a ataques, como, por ejemplo: los mensajes de error se deben presentar al usuario sin información sensible, estar protegida frente a ataques de inyección de código, etc.

En el caso de existir dos entornos diferenciados “pre” y “pro” para Redmine, se podrá acceder a ellos de manera ordenada según lo indicado en las instrucciones de acceso especificadas en la Política de Gestión de Cambios de FIIAPP que será facilitada al adjudicatario al inicio del servicio.

El procedimiento para estos desarrollos seguirá los siguientes pasos:

#### 1. Petición o solicitud

Las peticiones asociadas se dirigirán al Área de Sistema de Información y Transformación Digital de FIIAPP o al que a su efecto habilite FIIAPP FSP, a través de la herramienta de ticketing, indicando con precisión los requerimientos mínimos necesarios.

El Área de Sistema de Información y Transformación Digital de FIIAPP revisará y completará en detalle las peticiones antes de redirigirlas al proveedor.

2. Estudio de la solicitud y asignación

La petición será analizada por parte del proveedor, estableciendo una planificación detallada de la tarea a realizar, y su asignación al equipo correspondiente. Para ello, el adjudicatario elaborará un documento de oferta donde incluya el alcance, la estimación en horas, el coste de acuerdo al precio/hora incluyendo al menos los siguientes apartados: objetivo, alcance, propuesta económica, metodología utilizada para el cálculo de horas estimadas, desglose de horas estimadas en subtareas, garantía de los trabajos (al menos 6 meses para fallos de funcionamiento) y plazo de entrega.

3. Aceptación de la solicitud por FIIAPP

Una vez aceptado y firmado parte de FIIAPP del documento de oferta emitido por el adjudicatario, éste comenzará la realización de las tareas incluidas dentro del alcance.

4. Realización y pruebas

El equipo asignado desarrollará la tarea en el entorno de “pre” (en caso de existir), verificando el correcto funcionamiento del desarrollo y/o personalización. Una vez verificado este paso, se comunicará a FIIAPP.

5. Aprobación del cambio y planificación de su importación

Desde FIIAPP se revisará el correcto funcionamiento del desarrollo y/o personalización y la integridad con la solicitud. Tras esta revisión, se aprobará la subida del cambio en el entorno “pro”, delimitando el momento de la subida, y habilitando de forma temporal el acceso al entorno productivo al usuario del proveedor.

6. Implantación

En el caso de que sea necesaria la parada de los sistemas, se establecerá una fecha definida para su realización. Adicionalmente se notificará con la suficiente antelación al personal de aplicación, indicando los sistemas afectados, la fecha de la parada y la duración estimada.

7. Verificación

Una vez finalizada la implantación, se verificará nuevamente el correcto funcionamiento y se dará por finalizado el desarrollo, comunicando el resultado al proveedor, restringiendo su acceso al entorno productivo habilitado.

8. Documentación

Una vez verificada la implantación el adjudicatario actualizará toda la documentación asociada: análisis funcional, diseño técnico (incluyendo el código desarrollado), manuales de usuario y cuanta documentación asociada al cambio FIIAPP F.S.P. considera oportuna.

**5.4. Actualizaciones de software**

El adjudicatario será responsable del mantenimiento y seguimiento de las actualizaciones del software de Redmine on-premise, que abordará el área de Sistemas de FIIAPP con la colaboración del adjudicatario, así como de todos los módulos desarrollados/parametrizados/personalizados dentro de dicho sistema en concreto parches, service packs, distintas actualizaciones de seguridad, etc. incluyendo el plugin Full-Stack Redmine Plugin Bundle: Enterprise+ que debe proveer y desplegar el adjudicatario.

### 5.5. Soporte preventivo y correctivo

El adjudicatario realizará cuantas revisiones o acciones preventivas considere necesarias para que el funcionamiento del Sistema de Gestión de Tickets y Peticiones sea conforme a los requerimientos indicados por FIIAPP. Dichas comprobaciones se ajustarán a un procedimiento de manera que se lleven a cabo de forma ordenada.

### 5.6. Plan de continuidad del servicio

El adjudicatario se compromete a elaborar un plan de continuidad del servicio del Sistema de Gestión de Tickets y Peticiones con el apoyo del Área de Sistema de Información y Transformación Digital de FIIAPP que estará alineado con la Política de Continuidad de Negocio de FIIAPP.

### 5.7. Plan de devolución del servicio

A la finalización del contrato, aproximadamente 1 mes antes, el adjudicatario proveerá toda la documentación (tanto técnica como funcional) además del código fuente desarrollado y correctamente versionado, documentado y comentado. Además, llevará a cabo las reuniones necesarias con el Área de Sistemas de Información y Transformación Digital y/o el nuevo proveedor del servicio para el traspaso del conocimiento que permita gestionar, mantener y desarrollar nuevas funcionalidades del ERP.

## 6. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

La definición de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) será parte imprescindible de los servicios a proveer por lo que lo dispuesto en los mismos será considerado el mínimo exigible en la propuesta del ofertante.

Los indicadores que se utilizarán para el seguimiento de los Niveles de Servicio parten del horario base:

Días	Horario
Lunes a viernes	9:00 a 18:00

INDICADOR	DESVIACIÓN	OBSERVACIONES
Plazo de ejecución según el tiempo estimado en la planificación de la consultoría	< 5 días hábiles	Demora en la ejecución de las tareas sin comunicación previa o justificación.

Servicios de consultoría, desarrollo, mantenimiento y personalización sobre la herramienta Redmine, así como provisión de los plug-ins necesarios, para la gestión de peticiones de servicios e incidencias.

210008 - ESTRUCTURA SISTEMAS INFORMACIÓN Y TR. DIGITAL

Tiempo de respuesta a incidencias	< 1 día hábil	Tiempo que demora el proveedor en notificar la recepción de una petición de servicio de FIIAPP
Tiempo de resolución de incidencias	< 3 días hábiles	La resolución de incidencias deberá ser resuelta en plazo establecido
Tiempo de respuesta a desarrollos evolutivos	< 3 días hábiles	Un máximo de 3 jornadas laborables de respuesta desde que se cursa la solicitud.
Documentación errónea o incompleta de la implementación	Entrega incompleta o errónea de la documentación relacionada con la implementación	La información suministrada como parte de la ejecución de los servicios, en este caso de la implementación de los flujos, debe ser correcta y completa.
Documentación errónea o incompleta en materia de formación	Entrega incompleta o errónea de la documentación relacionada con la formación	La información suministrada como parte de la ejecución de los servicios, en este caso la formación, debe ser correcta y completa.

## ANEXO III: ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### REUNIDOS

Los comparecientes se reconocen recíprocamente la capacidad legal necesaria para otorgar el siguiente documento privado y

### EXPONEN

- I. Que ambas partes tienen suscrito contrato de referencia
- II. Que de conformidad con los Pliegos que rigen dicha licitación, existe tratamiento de datos personales por cuenta del adjudicatario.
- III. Que, con la finalidad de dar cumplimiento a la normativa vigente en materia de protección de datos, resulta necesario suscribir el presente anexo contractual de encargo de tratamiento de datos personales.

Sobre la base de los precedentes expositivos ambas partes acuerdan celebrar el presente anexo contractual con arreglo a las siguientes

### ESTIPULACIONES

#### **PRIMERA: OBJETO DEL ENCARGO DEL TRATAMIENTO**

Mediante las presentes cláusulas se habilita al contratista firmante del contrato principal, encargada/o del tratamiento, para tratar por cuenta de la Entidad, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para ejecutar el objeto indicado en el contrato principal.

Los tratamientos que realizar serán los descritos en los Pliegos de esta licitación

#### **SEGUNDA: IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN AFECTADA**

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, la Entidad, responsable del tratamiento, pone a disposición del contratista, encargada/o del tratamiento, la información descrita en los Pliegos

#### **TERCERA: DURACIÓN**

El presente acuerdo tendrá la misma duración a la indicada en el contrato principal. Una vez finalice el presente contrato, el encargado del tratamiento debe devolver al responsable los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

#### **CUARTA: OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

1. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios ni para fin distinto.

2. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD, o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

3. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, en su caso, que contenga:

- a) El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
- b) Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
- c) En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
- d) Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
  - i. La seudonimización y el cifrado de datos personales.
  - ii. La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
  - iii. La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
  - iv. El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

4. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

5. El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

6. Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

7. Subcontratación:

- a) El Encargado de Tratamiento no puede subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos

personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargo.

- b) Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de 2 semanas, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.
- c) El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

8. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

9. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

10. Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

11. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

12. Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

- a) Acceso, rectificación, supresión y oposición.
- b) Limitación del tratamiento.
- c) Portabilidad de datos.
- d) A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).
- e) Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección al Delegado de Protección de Datos de la Entidad. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.
- f) Derecho de información.

13. Corresponde al responsable facilitar el derecho de información a los afectados en el momento de la recogida de los datos.

14. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos:

- a) El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72h, y a través de correo electrónico las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.
- b) No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.
- c) Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:
  - i. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
  - ii. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
  - iii. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
  - iv. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
  - v. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

15. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

16. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

17. Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

18. Implantar las medidas de seguridad pertinentes. En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

- a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

19. Destino de los datos:

- a) El Encargado de Tratamiento deberá devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.
- b) La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.
- c) No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

**QUINTA: OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

1. Entregar al encargado los datos a los que se refiere la estipulación 2 de este anexo.
2. Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
3. Realizar las consultas previas que corresponda.
4. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
5. Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.