

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

La Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas F.S.P (en adelante FIIAPP) precisa formalizar la contratación mixta de suministro de licencias software Triskell, especializado en la gestión ágil de la cartera de proyectos (PPM) y la generación de una bolsa de horas técnicas para la configuración, integración y diseño de reportes automatizados, para la Gestión de Proyectos del Programa de Cooperación Internacional EL PACCTO 2.0 hasta su finalización.

### 2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Previo a la descripción de las licencias objeto de contratación, se detalla el contexto y marco normativo que habrá de tenerse en cuenta en la ejecución del presente contrato.

FIIAPP es una fundación del sector público estatal, de interés general en el ámbito de la cooperación Internacional para el desarrollo de la gobernabilidad de las Administraciones y Políticas Públicas, de terceros países. Su ámbito de actuación es, por tanto, el territorio español y el extranjero, especialmente Iberoamérica.

Es uno de los organismos vinculados al Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, siendo uno de los organismos del sector público estatal y uno de los actores del sistema de la cooperación española. Su actuación se enmarca en la acción exterior española y de la Unión Europea.

FIIAPP lidera e implementa el programa EL PACCTO 2.0, mediante el instrumento NDICI-Global Europe, a través del multi *partner contribution agreement* LA/2023/448-751.

Para su ejecución, se prevé un enfoque multifacético con el fin de abarcar diferentes niveles de acción (nacional, regional, transnacional), diferentes áreas políticas interconectadas (justicia, policía, penitenciaria...) y para hacer frente a varios tipos de delincuencia organizada. Metodológicamente el programa cuenta con un marco lógico con objetivos claramente establecidos y resultados estratégicos. Para cumplirlo se ha organizado la ejecución en proyectos estructurados por componentes, líneas de acción, acciones, actividades y eventos.

La participación de los socios ejecutantes de seis países de la Unión Europea -UE-, está interrelacionada para evitar silos y a su vez, involucran múltiples actores de la Unión Europea, América Latina y El Caribe. Todos estos elementos complejizan la gestión efectiva del programa, para lo cual un sistema de información tecnológico especializado para la gestión de portafolios de cientos de proyectos complejos, con su inversión presupuestaria, contribuirá a la gobernanza del programa, la oportuna comunicación interna, la planificación y el seguimiento de los objetivos estratégicos y de las múltiples actividades operativas que se ejecutan para alcanzarlos, así como la gestión financiera de los mismos.

El PACCTO en su primera fase, a través de su socio implementador Expertise France -EF-, utilizó un sistema de información para manejo de portafolio de proyectos denominados Triskell, el cual se suministra bajo licenciamiento en la nube. FIIAPP, por su parte, en la ejecución del programa de cooperación internacional de la Unión Europea EUROsociAL+, contrató los servicios de implementación y las licencias de software PPM Triskell. Ambas organizaciones son socios en el consorcio que implementa el Programa EL PACCTO 2.0. Producto del uso del sistema Triskell en los programas antes mencionados, -EL PACCTO fase 1 y EUROsociAL+, se generaron bases de datos, integraciones con otros softwares y configuraciones adaptadas a la ejecución de los programas que son susceptibles de ser reutilizados en la actual fase de EL PACCTO 2.0. Estos se describen a continuación:

- La base de datos del sistema de información de EUROsociAL+ en Triskell se conserva en la nube, siendo propiedad de la FIIAPP. Se puede reutilizar la información de miles de instituciones públicas en América Latina, El Caribe y Europa, con sus datos institucionales, clasificadas según la metodología de la FIIAPP, reduciendo horas al equipo en picar datos y cargar la información.
- FIIAPP también es propietaria del diseño de configuración de EUROsociAL+, el cual fue creado totalmente por el equipo de la FIIAPP para adaptarse a las carteras de proyectos de cooperación internacional que lidera la casa y que se caracterizan por su complejidad metodológica, tomándose unos tres años en el desarrollo iterativo de las estructuras y campos con cargas de información, e innovando en gestión de temas como transversalización de género, cooperación delegada, seguimiento de resultados, ODS, entre otros registros que se requieren para los reportes automatizados del sistema.
- En el caso de EL PACCTO 1, EF invirtió en el desarrollo de una API que permite que otro sistema de información, denominado SIA, integrarse con Triskell para que los datos del autoregistro de los participantes a los eventos contribuya a alimentar las bases de datos de los reportes y estadísticas que se generan en Triskell. Actualmente EL PACCTO 2.0 sigue utilizando el mismo SIA, para la misma función, por lo que lo que el código de la API, podría ser reutilizada.

Por otra parte, el equipo técnico de EL PACCTO 2.0 conoce y ha usado la herramienta, lo que facilita su adopción. También se cuenta con personal propio experto en las configuraciones básicas de la herramienta que contribuyen a flexibilizar el uso de esta.

Es por ello, FIIAPP para el desarrollo de la segunda fase del Programa EL PACCTO 2.0 requiere aprovechar los datos y configuraciones existentes en el sistema de información Triskell, para la adopción del sistema en pocas semanas, sin necesidad de invertir en desarrollo de programa o configuraciones desde cero y aprovechando recursos que ya se han invertido. El equipo del proyecto podrá basarse en la implementación anterior y sus innovaciones, para agilizar los flujos de procesos, campos de carga de datos, relación de objetos múltiples reportes, administración de tableros de mando con visión estratégica-operativa-financiera, y poder contribuir a la buena gobernanza de los proyectos y el manejo de datos para reportes automatizados, en pocas semanas y de forma estructurada, contribuyendo a la gobernanza del programa y la implementación de una metodología de intervención de proyectos ágiles a demanda.

### 3. ADQUISICIÓN DE LICENCIAS Y BOLSA DE HORAS

La solución de licenciamiento de software debe permitir realizar las siguientes funciones que se ajustan a las necesidades del proyecto:

- Solución en la nube: Permite a los usuarios acceder al software desde cualquier lugar con conexión a Internet.
- Actualización de datos automatizada en tiempo real: actualización automatizada de los datos sin intervención manual para que todos los usuarios disponga de la última versión de la información.
- Escalabilidad autoadministrada: por las necesidades cambiantes de la organización y el proyecto, debe permitir añadir o eliminar roles de usuarios y funcionalidades según sea necesario.
- Personalización y configuración autogestionada con licencia de administrador: permite ajustar el software a los procesos específicos de la organización, crear campos y menú de opciones, permisos de usuarios asociados a flujos de procesos y otras configuraciones que contribuyen a la automatización y gestión más eficiente.
- Análisis y reportes autogestionados: capacidades avanzadas de análisis de datos y generación de informes para la toma de decisiones.
- Visibilidad del portafolio con vistas autoconfigurables desde el nivel estratégico hasta el operacional: proporciona una vista global de todos los proyectos y portafolios, facilitando la supervisión y el control estratégico.

EL PACCTO 2.0.

- Automatización de procesos y flujos de autorizaciones autoconfigurables.
- Alertas y notificaciones.
- *Application Programming Interface* (API) para integración con otras herramientas.
- Modelo de pago por uso: se paga una suscripción mensual o anual basada en el uso.
- Seguridad y respaldo de datos: altos estándares de seguridad de la información y copias de seguridad regulares.
- Soporte y mantenimiento incluidos en las licencias.
- Interfaz intuitiva: facilidad de navegación para que los usuarios puedan adoptar el sistema rápidamente y que lo puedan configurar fácilmente.
- Gestión de recursos: ayuda a planificar y asignar los recursos disponibles para los proyectos de manera eficiente.
- Colaboración en equipo: promueve la comunicación y colaboración ente los miembros del equipo, independientemente de su ubicación y usando la misma terminología metodológica existente en la plataforma en las configuraciones hecha por la FIIAPP.
- Uso simultáneo de varios usuarios de una misma licencia.
- Reunir todos los planes estratégicos y de ejecución operativa en un solo lugar, con métricas e hitos adaptados y automatizada la visibilidad de los avances o atrasos de la ejecución.
- Análisis financiero *roll up*: Recopila y consolida desde las actividades hasta la estrategia, los presupuestos y gastos.
- Usabilidad: el usuario puede modificar interfaces y contenidos con el modo arrastrar y soltar.
- Autorizaciones de vistas y funciones autoadministradas, basadas en roles, desde nivel de campo de información.
- Campos personalizables por el administrador: creación de diferentes tipos de campos, con sus atributos.
- Ayuda a usuarios mediante ventanas emergentes configurables: permitir que el administrador del sistema configure la descripción y el uso de ayudas de tipo ventanas emergentes, a partir de cada campo de configurado y de los procesos, para facilitar la usabilidad.
- Consolidación de datos *roll up*: permite a las organizaciones agilizar la recopilación y análisis de datos de múltiples proyectos. Esta funcionalidad facilita la visualización del progreso y el rendimiento general de la cartera de proyectos al sumar y combinar datos de diferentes niveles y fuentes. La capacidad de vincular objetos relacionados de una cartera de proyectos para gestionar la actividad es crucial para comparar las previsiones de proyectos con los costes, tiempos y resultados, para ser más eficientes.
- Comentarios desde el objeto: disponer de un sistema interno de comentarios desde cada nivel de objeto, facilitando la comunicación entre los equipos participantes, sin usar correos electrónicos.
- Gestión de indicadores y KPIs desde la configuración de los campos con modelo *roll up*: los usuarios pueden diseñar y gestionar los indicadores, métricas, metas, hitos, etc. visibles en las interfaces de seguimiento y en tableros de mando o *dashboards*.
- Flexible y adaptable a cualquier metodología: la configuración de los objetos debe ser flexible para permitir la adaptación autoadministrada de la herramienta a metodologías de proyectos cambiantes.
- Enfoque *top down* para romper silos, gestionar recursos y fomentar el trabajo en equipo.
- Creación de informes ad-hoc.
- Generar escenarios hipotéticos *What-if*
- Gestión de cartera de proyectos, calendarios compartidos, flujos de trabajo y gastos
- Herramientas de planificación: tenga integrado diferentes herramientas de planificación tales como Kanban, Diagrama de Gantt, Roadmaps, sistemas de semáforo, etc.
- Importación y exportación de datos en formato Excel.
- Compatible con la mayoría de los navegadores: Chrome, Firefox, Edge, Safari, etc.

Se prevé la adquisición y uso de los siguientes tipos de licencias:

Licencia	Funciones del rol	Unidades
Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión integral de Proyectos con todas las herramientas de planificación: Gantt, Scrumboard, etc.</li> <li>Gestión de costes y plazos a cualquier nivel de gestión.</li> <li>Creación de Riesgos, Incidencias, Contratos y Entregables.</li> <li>Gestión de Recursos y gestión de equipos.</li> </ul>	5
Administrador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso al configurador</li> <li>Acceso al entorno de pruebas <i>sandbox</i></li> <li>Acceso a documentación y nuevas versiones del software</li> <li>Permisos de superusuario con gestión total en Triskell</li> </ul>	1

Estas licencias irán con un soporte y mantenimiento incluido de la aplicación, que deben ser parte de la garantía del servicio. Una vez concluida con éxito la implantación del sistema y certificada la plena operatividad por parte de la FIIAPP, se iniciará la fase de garantía del sistema. La garantía debe cubrir todo error, defecto o carencia de los productos mientras dure la licencia, sin ningún coste adicional para la FIIAPP. Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

Adicionalmente, FIIAPP, prevé una bolsa de horas técnicas para el desarrollo de configuraciones del software, integraciones y diseño de reportes automatizados. Se estima un total de 300 horas, de las cuales se prevén utilizar 250 horas en los primeros 36 meses de ejecución del presente contrato.

Descripción	Bolsa de horas
Horas de consultoría técnica para: <ul style="list-style-type: none"> <li>Configuración del software</li> <li>Integraciones y diseño de reportes automatizados</li> <li>Otras necesidades de desarrollo a lo largo del proyecto</li> </ul>	300 h

#### 4. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

El licitador propondrá para este contrato un SLA (acuerdo de nivel de servicio) que al menos deberá cumplir con los siguientes indicadores:

SLA	Desviación	Observaciones
1) Tiempos de respuesta de soporte técnico, en función del nivel de prioridad	Prioridad normal: > 40 horas hábiles	Tiempo estipulado como respuesta antes solicitudes de soporte técnico en función del nivel de gravedad.
	Prioridad urgente: > 24 horas hábiles	
	Prioridad Crítica: > 12 horas hábiles	
2) Fecha de implementación inicial	Retraso mayor a 15 días hábiles	Fecha del plan de implementación inicial, aprobado por las partes.
3) Ejecución de trabajos de configuración especializada	Retraso Mayor a 24 horas	Fechas de entrega establecida en el plan de horas de configuración especializada
4) Disponibilidad de actualizaciones, mejoras y mantenimiento del software modelo SaaS	Mayor a 30 días calendarios luego de la actualización, mejora o	Tiempo excedido de la disponibilidad de las actualizaciones y mejoras frecuentes de la plataforma SaaS

	mantenimiento del software en la nube	
5) Entrega de documentos y guías de actualizaciones del Software para el rol de administrador	Mayor a 45 días calendarios luego de la actualización, mejora o mantenimiento del software en la nube	Tiempo excedido de la entrega de documentación técnica y guías para el rol del administrador, para uso de las actualizaciones y mejoras frecuentes de la plataforma SaaS
6) Activación de licencias a petición de FIIAPP	>2 días hábiles desde su petición	Se debe garantizar un suministro de las licencias de manera ágil para no interrumpir las operaciones de FIIAPP.
7) Informes ejecución horas de consultoría	Errores en el informe	Los informes deberán recopilar la información fidedigna y detallada los trabajos realizados en cada consultoría, así como su coste asociado para facilitar la facturación. Estos informes deberán realizarse a mes vencido en los supuestos en los que se haga uso de la bolsa de horas.

Irina Francioni

Técnica de Information Sharing y  
Knowledge Management,  
EL PACCTO 2.0