

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE  
MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE  
ORIENTACIÓN PROFESIONAL DE CANARIAS (SOPCAN)**





1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETO DEL CONTRATO	4
3. ENTORNO DEL SERVICIO	5
3.1. Entorno funcional	5
3.2. Entorno tecnológico	6
3.2.1. Infraestructura hardware	6
3.2.1.1 Plataforma OpenCMS (Portal Corporativo)	7
3.2.1.2 Autogestionado externo (.org)	9
3.2.1.3 Autogestionado interno (.net)	9
3.2.1.4 Comunicaciones entre servidores	10
3.3. Marco metodológico	10
3.4. Condicionantes técnicos y normativos	10
4. ALCANCE DEL SERVICIO	12
4.1. Fases del servicio	12
4.1.1. Fase previa	13
4.1.2. Fase de transición	14
4.1.3. Fase de ejecución	14
4.1.4. Fase de devolución	14
4.2. Catálogo de servicios	15
4.2.1. Servicio de mantenimiento de software	15
4.2.1.1 Nuevos desarrollos	16
4.2.2. Servicio de desarrollo de software	17
4.2.3. Servicio de soporte de software	18
4.2.4. Servicio de mantenimiento y gestión de la infraestructura de despliegue	19
4.3. Gestión del servicio	20
4.3.1. Herramientas	20
4.3.2. Ciclos de trabajo	21
4.3.3. Registro de la demanda	21
4.3.4. Estimación orientativa de los trabajos	21
4.3.5. Priorización de las peticiones	22





4.3.6. Estimación detallada de los trabajos	22
4.3.7. Planificación de los trabajos	22
4.3.8. Seguimiento y reporte del estado de los trabajos	23
5. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	23
5.1. Equipo de trabajo	23
5.1.1. Perfiles requeridos	23
5.1.2. Constitución inicial	24
5.1.3. Modificaciones	25
5.2. Modelo de relación	25
5.2.1. Comité de Dirección	25
5.2.2. Comité de Seguimiento	26
5.3. Acuerdo de Niveles de Servicio	26
5.4. Lugar y horario de prestación del servicio	36
5.5. Garantía	37
5.6. Propiedad intelectual de los resultados del servicio	37





## 1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Orientación Profesional de Canarias consiste en una herramienta de gestión de la orientación profesional ajustándose a los principios y requisitos mínimos de la prestación de servicios, recogidas en la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo y (Real Decreto 7/2015, de 16 de enero) y a la Guía Técnica de Referencia para el desarrollo del protocolo del Servicio de Orientación Profesional.

Todas las actuaciones que desarrollan Servicios de Orientación Profesional a través de medios propios o externos al Servicio Canario de Empleo, éstos últimos a través de entidades colaboradoras habilitadas para la actividad, están integradas en SOPCAN. Por tanto, este sistema representa el único punto común de acceso a utilizar para la gestión del conjunto de actividades que comprende el Protocolo de Orientación Profesional.

Se trata de una aplicación integrada con el resto de sistemas que operan en el Servicio Canario de Empleo; principalmente con SISPECAN-Intermediación, para la obtención y actualización del perfil de la persona demandante de empleo y QUENDA, para la gestión de la cita previa de la persona demandante con el servicio de orientación. SOPCAN también conecta con la aplicación Crea tu CV para obtener los *curriculum vitae* de los demandantes de empleo y con el Gestor de Encuestados para remitir las invitaciones para responder los cuestionarios de satisfacción respecto al servicio de orientación recibido.

Este sistema supone una herramienta de gestión de la orientación dirigida a los profesionales de la orientación (Red de orientadores) dotada de una interfaz web denominada Portal de SOPCAN accesible desde el nuevo Portal del SCE, dirigida, en este caso, a la ciudadanía, en la que se dispone toda la información y servicios relacionados con la orientación profesional.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato será el “**Servicio integral de mantenimiento del Sistema de Información de Orientación Profesional de Canarias (SOPCAN)**”, que incluye los siguientes tipos de trabajos:

1. **Mantenimiento del software SOPCAN:** mantenimiento evolutivo para dar soporte a nuevas necesidades funcionales del negocio que puedan resolverse a partir del software existente, incluyendo el servicio de consultoría como apoyo a la definición funcional; mantenimiento correctivo para subsanar los errores de funcionamiento que se detecten en el software; mantenimiento preventivo con el objetivo de minimizar la aparición de problemas e incidentes dentro de las aplicaciones que componen el sistema; actualización tecnológica para garantizar la adecuada operatividad del software a corto plazo (mantenimiento adaptativo) y medio/largo plazo (modernización de aplicaciones).
2. **Nuevos desarrollos de software SOPCAN** para dar respuesta a nuevas necesidades que no se puedan cubrir con la modificación de software ya existente.





3. **Soporte de software** SOPCAN para dar apoyo funcional y tecnológico respecto a los sistemas de información.
4. **Operaciones de explotación y monitorización** sobre las aplicaciones de SOPCAN para garantizar su disponibilidad y actualización.
5. **Mantenimiento y gestión de la infraestructura técnica** para garantizar las condiciones idóneas de operación de los servidores autogestionados y del software que opera sobre ellos.

Dicho objeto corresponde, como principal, al código 72200000 *Servicios de programación de software y de consultoría*, de la nomenclatura CPV (Vocabulario Común de Contratos) de la Comisión Europea.

### 3. ENTORNO DEL SERVICIO

#### 3.1. Entorno funcional

El entorno funcional del servicio viene determinado por tres aplicaciones:

- Aplicación de gestión de la orientación profesional (backoffice SOPCAN)
- Formulario de Cita Previa
- Portal de SOPCAN

Todas las aplicaciones constituyen un único sistema de información para la gestión de la orientación, al que denominamos en su conjunto SOPCAN, con distintas interfaces en función de la persona usuaria a la que va dirigida o la funcionalidad que proporciona.

Actualmente, SOPCAN interopera con los sistemas de información SISPECAN, QUENDA, Crea tu CV, en adelante CVCONF, y el Gestor de Encuestados, en adelante GESENC, desplegados en el Servicio Canario de Empleo.

- **Aplicación de gestión de la orientación profesional, SOPCAN**

Esta aplicación es el núcleo de gestión de la orientación profesional. Se trata de la herramienta utilizada por los orientadores de la Red de Orientación del SCE, en la que también participan las entidades colaboradoras con el organismo. En ella, el personal de orientación gestiona su cartera de usuarios concertando citas con ellos (vía QUENDA), evaluando su perfil curricular (vía CVCONF), llevando a cabo sesiones de orientación y seguimiento y actualizando los perfiles curriculares de los demandantes de empleo (vía SISPECAN-Intermediación). Además, proporciona una herramienta de configuración de cuestionarios de empleabilidad dirigidos a diagnosticar las necesidades los usuarios permitiendo la elaboración de itinerarios personalizados de inserción. Por último, también se evalúa la experiencia de usuarios a través de cuestionarios de satisfacción (vía GESENC)





- **Formulario de Cita Previa**

Se trata de una herramienta disponible para roles administrativos cuyo objetivo es servir como punto de entrada al servicio de orientación de cara a la ciudadanía que lo solicita telefónica o presencialmente en las oficinas de empleo. Este sistema evalúa las condiciones de acceso de la persona (vía SISPECAN-Intermediación) y, si procede, proporciona opciones de cita más cercana en la oficina del SCE o entidad colaboradora más conveniente en función de su perfil (vía QUENDA).

- **Portal de SOPCAN**

El portal de SOPCAN representa el acceso telemático directo al servicio de orientación del SCE. Se trata de un subsite del Portal del SCE que, para aquellos ciudadanos que cumplen requisitos (vía SISPECAN-Intermediación), proporciona un espacio propio dedicado a la orientación, donde es posible pedir cita por primera vez con un orientador (vía QUENDA). En este espacio se encuentra disponible la información de orientación que ha realizado el ciudadano, visualización del estado de su itinerario y/o acciones de orientación, posibilidad de compartir información con su orientador, etc.

## 3.2. Entorno tecnológico

El Sistema de Orientación Profesional de Canarias, SOPCAN, se encuentra desplegada en la infraestructura corporativa del Gobierno de Canarias alojada en Cibercentro, bajo la modalidad de autogestión.

En cuanto a su infraestructura de desarrollo, está basada en SITA (Sistema de Información Transversal de Áreas) que es una herramienta para construir sistemas de información transversal multipropósito y parametrizables implantados actualmente en diversas Consejerías de Gobierno de Canarias dentro de su mismo entorno.

SOPCAN está integrada con autenticación CAS para personal corporativo del Gobierno de Canarias, y Cl@ve, tanto para usuarios internos como externos, procedentes de entidades colaboradoras.

### 3.2.1. Infraestructura hardware

La aplicación SOPCAN dispone, por tanto, de 3 servidores autogestionados de tipo Estándar por cada entorno de despliegue dentro de la infraestructura de Gobierno de Canarias. En estos momentos, tenemos disponibles los entornos de despliegue de pre-explotación y explotación.

Las características de estos servidores autogestionados de tipo Estándar son las siguientes:

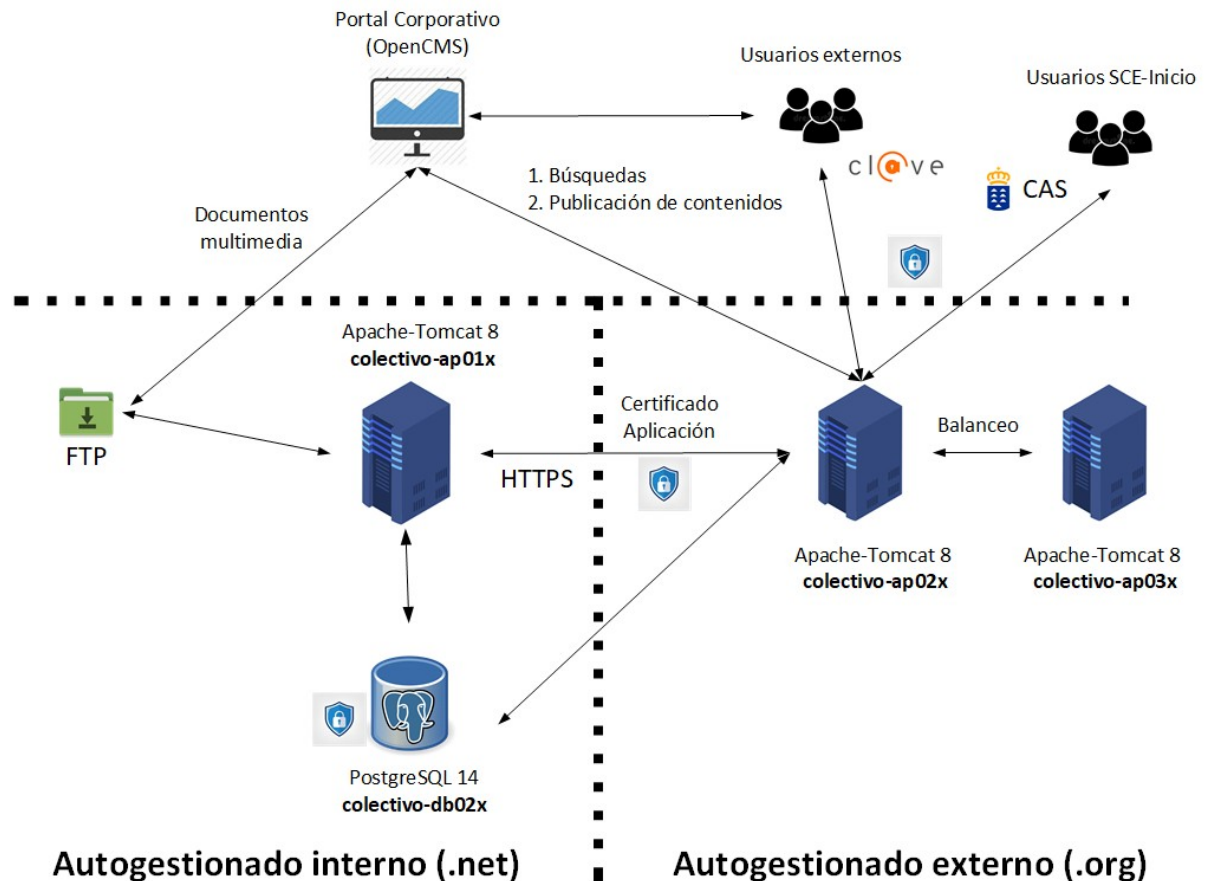
- RAM: 4 GB
- Disco: 60 GB





- Procesador: 2 núcleos

A continuación, se presenta un esquema general que trata de describir el entorno tecnológico desplegado para albergar la aplicación SOPCAN. Como se puede apreciar en la imagen tenemos los servidores de la aplicación en dos entornos de autogestión bien diferenciados:



### 3.2.1.1 Plataforma OpenCMS (Portal Corporativo)

En lo que se refiere a los Requisitos Técnicos en los que enmarcar el desarrollo del portal SOPCAN (<https://www.gobiernodecanarias.org/emple/sce/sopcan>), debemos considerar que el Servicio Canario de Empleo se encuentra integrado dentro del Gobierno de Canarias donde se ha definido como herramienta corporativa para la creación de portales web, el gestor de contenidos OpenCMS. La herramienta OpenCMS se configura como una plataforma única en la que se gestionan los contenidos de los diferentes sitios web (y sedes electrónicas) propiedad de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.





Además, la Unidad Web ha desarrollado un módulo sobre esta herramienta, Portal web "tipo", que tiene como objetivo facilitar la puesta en marcha de nuevos portales web sobre el gestor de contenidos corporativo ofreciendo un conjunto de ventajas que se exponen a continuación:

- Adaptación garantizada a la política de servicios corporativa.
- Adaptación garantizada a la imagen corporativa.
- No es necesario programar para la puesta en marcha de portales web.
- Ahorro de costes.
- Se evita la duplicidad en el despliegue de módulos sobre el gestor de contenidos.
- Se garantiza la reutilización entre departamentos.
- Se facilita la administración del gestor de contenidos corporativo reduciendo el número de módulos a implantar.

Por tanto, todos los desarrollos contenidos en este proyecto deberán utilizar el gestor de contenidos OpenCMS o integrarse en el mismo, debiendo asimismo cumplir con toda la normativa adicional que al respecto establezca el Gobierno de Canarias en relación con otros aspectos técnicos relacionados con el mismo.

A efectos meramente informativos se indica que la versión de OpenCMS actualmente desplegada dentro del Gobierno de Canarias y sobre la que se encuentra operativo el portal SOPCAN es la 9.5.3.

### **Normativa de Aplicación**

En relación a lo que se refiere a normativa propia del Gobierno de Canarias en relación al objeto y contenido de este proyecto debemos incluir la siguiente:

Normativa relacionada con el Manual de la Identidad Gráfica del Gobierno de Canarias:

- Orden de 26 de diciembre de 2012, por la que se revisa el Manual de Identidad Corporativa Gráfica del Gobierno de Canarias. (BOC núm. 253 de 28 de diciembre de 2012)
- Orden de 8 de marzo de 2010, por la que se aprueba la actualización del Manual de Identidad Corporativa Gráfica. (BOC núm. 58 de 23 de marzo de 2010)
- Orden de 27 de Julio de 2006, por el que se desarrolla el procedimiento para las exclusiones y autorizaciones de utilización de los elementos gráficos definidos en el manual de identidad Corporativa Gráfica. (BOC núm. 150 de 3 de agosto de 2006)
- Decreto 184/2004, de 21 de diciembre, por el que se aprueba la Identidad Corporativa del Gobierno de Canarias y se establecen las Normas para su mantenimiento y utilización. (BOC núm. 004 de 7 de enero de 2005)

### **Normativa relacionada con las Redes Sociales:**

- Resolución de 7 de mayo de 2013, por la que se dispone la publicación del acuerdo que aprueba la guía de estilo, la guía de imagen gráfica y la guía de procedimiento de apertura







de cuentas, para la utilización de las redes sociales en internet. (BOC núm. 096 de 21 de mayo de 2013)

Esta normativa es de obligado cumplimiento en lo que se refiere tanto al diseño de los portales web como al diseño de elementos publicitarios y de comunicación que puedan ser generados en el marco de este proyecto.

Toda la información necesaria sobre la identidad gráfica es posible encontrarla en el Manual de Identidad Gráfica Corporativa del Gobierno de Canarias (<https://www.gobiernodecanarias.org/identidadgrafica/>).

### **3.2.1.2 Autogestionado externo (.org)**

Dentro del entorno autogestionado externo (.org) nos encontramos con el siguiente servidor:

- Uno o más servidores de aplicaciones (colectivo-ap02x y colectivo-ap03x) en balanceo de carga, con un Apache Tomcat 8 que aloja la aplicación principal para permitir el acceso a la aplicación SOPCAN desde fuera de la red de Gobierno de Canarias.

La aplicación SOPCAN da servicio a personal interno y externo, y cuando necesita acceder a un servicio de Gobierno lo solicita a la aplicación intermediaria que está en .net.

También hace uso de la misma base de datos .net para sus gestiones propias.

### **3.2.1.3 Autogestionado interno (.net)**

Dentro del entorno autogestionado interno (.net) nos encontramos con los siguientes servidores:

- Un servidor de base de datos (colectivo-db01x) que alberga un gestor de bases de datos PostgreSQL14.5.
- Un servidor de aplicaciones (colectivo-ap01x) con una aplicación desplegada en un Apache Tomcat (v 8.5.83-TLSv1.2) que accede a servicios internos como NAS, GEDOC, FTP, etc. Esta aplicación accede a la base de datos que está en .net. Esta aplicación no necesita una URL ni un redireccionamiento de frontales porque es un intermediario para la aplicación desplegada en el entorno .org.

Tanto el servidor de base de datos colectivo-db01x como el segundo servidor colectivo-ap01x se encuentran en el entorno autogestionado interno por motivos de seguridad.

El servidor de aplicaciones colectivo-ap01x expone mediante un Apache Tomcat (v. 8.5.83-TLSv1.2) un servicio web SOAP, que permite al servidor de la aplicación externa, tener acceso a los repositorios documentales, en este caso:

- FTP del Gobierno de Canarias: para los documentos multimedia que se publicarán en el Portal Corporativo del Servicio Canario de Empleo del Gobierno de Canarias. Se utiliza el FTP para asegurar la disponibilidad de los documentos en todo momento.





- NAS: donde se almacenarán los documentos para uso interno de los usuarios de las APCAC.

El servidor externo sólo tiene acceso al FTP y NAS mediante el SW de documentos indicado, nunca directamente.

### 3.2.1.4 Comunicaciones entre servidores

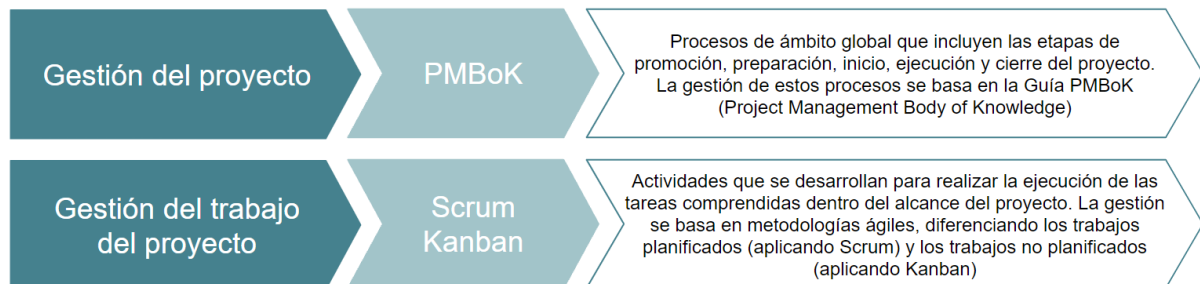
Las comunicaciones entre los servidores de aplicaciones se realizan mediante canal seguro (https).

Adicionalmente las llamadas al SW de documentos, están securizadas mediante certificado digital de la propia aplicación y sólo podrá ser usado internamente por la propia aplicación para la gestión documental.

## 3.3. Marco metodológico

El SCE cuenta con un marco metodológico para la gestión de los proyectos de sistemas de información y tecnología. Para describirlo se identifican y desarrollan las actividades que resultan de aplicación para realizar una gestión con alcance inicio-fin que cubra todas las etapas del proyecto, desde que es promovido hasta su cierre.

La definición del marco metodológico se realiza atendiendo a dos ámbitos de gestión principales:



El detalle de la metodología se encuentra disponible y se mantiene actualizado en la siguiente dirección:

<https://www3.gobiernodecanarias.org/empleo/intranet/confluence/pages/viewpage.action?pagelId=47974504>

## 3.4. Condicionantes técnicos y normativos

El mantenimiento y desarrollo de software en el SCE está sujeto a una serie de condicionantes técnicos y normativos que deben ser tenidos en cuenta a la hora del diseño e implementación de las soluciones que forman parte del objeto del contrato.





La relación de condicionantes que resultan de aplicación se presentan en el siguiente listado orientativo y no excluyente, pudiendo existir otras especificaciones, normativas y cualquier otro tipo de documentación de referencia de obligado cumplimiento que no se encuentren recogidas en esta relación.

### Gobierno de Canarias

- Especificaciones sobre la plataforma técnica del Gobierno de Canarias: [https://www.gobiernodecanarias.org/administracionespublicas/cibercentro/ciber\\_normativa.html](https://www.gobiernodecanarias.org/administracionespublicas/cibercentro/ciber_normativa.html)
- Especificaciones sobre la Plataforma de Interoperabilidad del Gobierno de Canarias (PLATINO): <http://www.gobiernodecanarias.org/platino>
- Servicios y normativa técnica corporativa sobre presencia en Internet del Gobierno de Canarias (Sedes, portales, herramientas, servicios web, etc.): <http://www.gobiernodecanarias.net/uweb/>
- Normativa sobre identidad gráfica: <http://www.gobiernodecanarias.org/identidadgrafica/>
- Decreto 184/2004, de 21 de diciembre, por el que se aprueba la Identidad Corporativa del Gobierno de Canarias y se establecen las Normas para su mantenimiento y utilización. (BOC núm. 004 de 7 de enero de 2005)
- Orden de 27 de Julio de 2006, por el que se desarrolla el procedimiento para las exclusiones y autorizaciones de utilización de los elementos gráficos definidos en el manual de identidad Corporativa Gráfica. (BOC núm. 150 de 3 de agosto de 2006)
- Orden de 8 de marzo de 2010, por la que se aprueba la actualización del Manual de Identidad Corporativa Gráfica. (BOC núm. 58 de 23 de marzo de 2010)
- Orden de 26 de diciembre de 2012, por la que se revisa el Manual de Identidad Corporativa Gráfica del Gobierno de Canarias. (BOC núm. 253 de 28 de diciembre de 2012)
- Documentación y especificaciones sobre la Plataforma de Intermediación de Datos para el acceso a datos de otros Entes u Organismos: <http://www.gobiernodecanarias.net/intermediaciondatosciudadanos/Intra-Inter>
- ORDEN de 23 de mayo de 2019, por la que se aprueba la política de dominios en internet de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. BOC no 107, jueves 6 de junio de 2019: <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2019/107/004.html>
- Criterios para la utilización del sistema corporativo de tramitación Electrónica de procedimientos (STP), versión 4.1 de 28/07/2017, por la que, entre otros criterios se contempla que, con carácter general el Sistema de Tramitación Electrónica de Procedimientos para familias de procedimientos (STP - familias normalizadas de procedimientos) será el sistema corporativo PLATEA.
- Normativa reguladora de la Sede Electrónica: [https://sede.gobcan.es/sede/la\\_sede/normativa\\_reguladora](https://sede.gobcan.es/sede/la_sede/normativa_reguladora)

### Normativa estatal





- Ley 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en relación al artículo 14 que establece en su apartado 11 como uno de los criterios generales de actuación de los Poderes Públicos "La implantación de un lenguaje no sexista en el ámbito administrativo y su fomento en la totalidad de las relaciones sociales, culturales y artísticas": <https://www.boe.es/eli/es/lo/2007/03/22/3>
- 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: <https://www.boe.es/eli/es/rd/2010/01/08/3/con>
- 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: <https://www.boe.es/eli/es/rd/2010/01/08/4>
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: : <https://www.boe.es/eli/es/l/2013/12/09/19/con>
- Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública: <https://www.boe.es/eli/es-cn/l/2014/12/26/12>
- Real Decreto 1112/2018 sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público: <https://www.boe.es/eli/es/rd/2018/09/07/1112>
- Referencias a la normativa WCAG 2.1 del Consorcio WWW: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales: <https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3/con>

#### Normativa europea

- 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): <https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>

El Servicio de Informática del SCE mantendrá actualizado este listado en la siguiente dirección:

<https://www3.gobiernodecanarias.org/empleo/intranet/confluence/display/OTP/Condicionantes>





## 4. ALCANCE DEL SERVICIO

### 4.1. Fases del servicio

La prestación de los servicios objeto de este pliego se ha dividido en varias fases consecutivas, estableciendo una fase inicial de adquisición previa de conocimiento (transición), una fase de prestación normal del servicio y una fase final orientada a la devolución del servicio al SCE o a un nuevo contratista.

#### 4.1.1. Fase previa

Esta fase será la comprendida desde el momento en que se realice la adjudicación de la presente licitación y finalizará en el momento en que se inicie la prestación efectiva del servicio. Durante esta fase la empresa adjudicataria deberá entregar al SCE la relación del personal que se incorporará al equipo de trabajo del proyecto junto con el Curriculum Vitae de los mismos, adjuntando además toda aquella información que se considere necesaria para verificar lo establecido en este pliego y en la oferta de la empresa adjudicataria en lo que se refiere al equipo de trabajo. Además, será necesario proporcionar para cada uno de los miembros del equipo de trabajo la siguiente información identificativa que será utilizada exclusivamente para la gestión de las autorizaciones y permisos de acceso a los sistemas informáticos del SCE:

- Nombre y apellidos
- Documento Nacional de Identidad
- Teléfono de contacto
- Dirección física/postal. Puede ser el domicilio de la empresa adjudicataria.
- Dirección de correo electrónico

Asimismo será necesario que todo el personal asignado al proyecto disponga de certificado digital.

La entrega de esta información deberá realizarse al menos 15 días antes de la fecha de inicio de la prestación del servicio.

El SCE proporcionará a la empresa adjudicataria cuantos elementos tenga en su poder de las aplicaciones informáticas incluidas dentro de esta contratación: código fuente, ficheros de configuración, manuales, documentación, auditorías, informes, presentaciones.

A partir de esta información, la empresa adjudicataria elaborará un plan de trabajo a ejecutar durante la fase de transición que le permita obtener como resultado, al final de dicha fase, un equipo de trabajo formado y capacitado para prestar el servicio con total solvencia.

Durante esta fase, se proporcionará a los miembros del equipo de trabajo acceso a los sistemas informáticos del SCE:

- Para la configuración del usuario externo y la VPN el personal del adjudicatario del proyecto deberá confeccionar las solicitudes correspondientes a través de la herramienta disponible al efecto dentro del Gobierno de Canarias.





- Para la configuración de los permisos de acceso a las diferentes aplicaciones y sistemas previstos en esta licitación se deberán rellenar los correspondientes formularios establecidos en los procedimientos vigentes en el SCE.

Para todo este proceso, el adjudicatario contará con la ayuda del personal del Servicio de Informática del SCE y de la Oficina Técnica de Proyectos.

#### 4.1.2. Fase de transición

Esta fase se iniciará en la fecha de inicio de la prestación del servicio y tendrá duración máxima de 3 meses.

Durante esta fase, el personal asignado al proyecto deberá familiarizarse con los sistemas y procedimientos del SCE y además comenzar a realizar la ejecución de las tareas asignadas.

La empresa adjudicataria ejecutará el plan de trabajo realizado en la fase anterior y debe además elaborar un diagnóstico que incluya como mínimo los siguientes aspectos:

- Puntos fuertes, débiles y oportunidades de mejora de las aplicaciones objeto de esta licitación.
- Elementos de mejora referidos a la arquitectura y tecnologías utilizadas en las diferentes aplicaciones objeto de esta licitación.
- Propuestas de mejora sobre los procedimientos de gestión del ciclo de vida del software, incluyendo especialmente los relacionados con la instalación, prueba y documentación de nuevos productos o nuevas versiones de productos de software.
- Propuesta de indicadores de seguimiento del proyecto complementarios a los establecidos en el Acuerdo de Niveles de Servicio de este Pliego, así como indicadores de control de la calidad del software.

En esta fase de transición podrá disponer un plan de reuniones encaminadas al traspaso del conocimiento a la empresa adjudicataria por parte del SCE o los equipos que éste determine.

Durante esta fase no se aplicarán los Acuerdos de Niveles de Servicio.

#### 4.1.3. Fase de ejecución

Se trata de la fase operativa del servicio.

Esta fase se inicia en el momento en que finaliza la fase de transición y concluye en la fecha de finalización del contrato o sus prórrogas.

Durante esta fase, la empresa adjudicataria está obligada a ejecutar cada una de las prestaciones que integran el objeto del contrato en todo su alcance conforme los términos establecidos en este pliego, resultando de aplicación el Acuerdo de Niveles de Servicio.





#### 4.1.4. Fase de devolución

Durante esta fase la empresa adjudicataria, además de ejecutar todas las prestaciones correspondientes a la fase anterior, pondrá a disposición del SCE o de un tercero designado por él, en los términos y condiciones establecidos en el plan de devolución del servicio, previamente aceptado y validado por el SCE, todos aquellos entregables software, documentación, inventarios y repositorios que han sido utilizados durante la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria deberá prestar su máxima colaboración a la correcta ejecución de esta fase con vistas a minimizar el impacto sobre la actividad del SCE.

En este plan de transferencia habrá un plan de reuniones encaminadas al traspaso del conocimiento al equipo entrante. En estas reuniones podrá participar el nuevo adjudicatario si el SCE lo estima necesario.

La Fase de Devolución está formada por dos períodos:

- Un período previo a la fecha de finalización del contrato. En este período se producirá el solapamiento de esta fase con la Fase de Ejecución.
- Un período posterior a la fecha de finalización del contrato.

La duración de estos períodos será la prevista por el proveedor en su oferta, siempre y de común acuerdo con el SCE, estableciéndose una duración máxima de 3 meses para el periodo previo a la finalización del contrato y una duración máxima de 6 meses para el periodo posterior a la finalización del contrato. Asimismo el número de miembros del equipo de trabajo asignados a esta fase en cada uno de los anteriores períodos será el definido por el adjudicatario en su oferta con la aceptación expresa del SCE.

## 4.2. Catálogo de servicios

### 4.2.1. Servicio de mantenimiento de software

Como alcance del servicio de mantenimiento de software se incluyen el siguiente conjunto de actividades:

- Nuevos desarrollos: tareas de desarrollo de alto impacto que modifican la estructura funcional actual del sistema de información o bien modifican la interoperabilidad existente.
- Mantenimiento evolutivo: tareas de desarrollo de nuevas características sobre un software existente.
- Mantenimiento correctivo: tareas de subsanación de errores en el comportamiento de un software existente.
- Mantenimiento adaptativo: tareas de evolución de un software existente para actualizarlo a los cambios tecnológicos o tareas de migración tecnológica para modernizar un software existente.





Las tareas de mantenimiento de software implican de manera intrínseca la realización de actividades de análisis, diseño, desarrollo, configuración, pruebas e implantación.

Adicionalmente, las tareas de mantenimiento estarán sometidas a los controles de calidad que se determinen en la metodología de trabajo.

Los entregables correspondientes al servicio de mantenimiento de software serán, conforme resulte de aplicación según la metodología de gestión de proyectos del SCE, los siguientes:

- Documento de requisitos: Documento que especifica la relación de requisitos que debe cumplir la aplicación
- Documento de análisis: Antes del inicio del desarrollo, se deberá entregar toda la documentación generada del análisis de la aplicación
- Documento de diseño: Documento en el que se especifica cómo llevar a cabo el desarrollo de la aplicación (diseño técnico, funcional y modelo de datos)
- Plan de pruebas: Documento que contendrá una relación de las pruebas que se le han realizado al sistema desarrollado y el resultado de las mismas.
- Manual de usuario: Documento en el que se explicará cómo debe interactuar el usuario final con la aplicación desarrollada.
- Manual de instalación.
- Código fuente del producto software, actualizado a su última versión, y entregado en los repositorios del SCE.
- Plan formativo, cuando se solicite.

El resultado esperado de este servicio será software evolucionado, corregido o actualizado, plenamente operativo y funcional que responda a las necesidades de los diferentes grupos de interés del SCE, así como el conocimiento necesario para su futuro mantenimiento y uso.

#### **4.2.1.1 Nuevos desarrollos**

Dentro del alcance previsto de este contrato, y sin que ello ocasione la desatención de las necesidades previstas por el SCE, se contempla la necesidad de desvincular la operativa actual de SOPCAN del sistema de QUENDA desplegado en el SCE, que da respuesta a las necesidades de SOPCAN en cuanto a la gestión de citas. Para ello será necesario definir, diseñar, implementar e integrar un nuevo módulo que desarrolle un **Sistema de Gestión de citas en SOPCAN**, dedicado a dar respuesta a esta operativa. Este nuevo módulo deberá incorporar, **como mínimo**, las siguientes funcionalidades:

- Definición de agendas para cada persona perteneciente la Red de orientación
- Configuración de huecos libres en las agendas
- Posibilidad de configuración de agendas en función del ámbito geográfico<sup>1</sup> donde se presta el servicio de orientación.







- Posibilidad de distinguir en las agendas los servicios<sup>2</sup> que presta la Red de Orientación, ya que el personal de orientación puede ofrecer distintos servicios de orientación.
- Creación, modificación y eliminación de citas.
- Comunicaciones por correo electrónico configurables a las personas demandantes de empleo que son objeto de las citas de orientación. En los casos de creación y modificación, esta comunicación debe incluir siempre la posibilidad de eliminar la cita.
- Configuración de la red de oficinas<sup>3</sup> donde se prestan servicios de orientación.
- Definición y configuración de los ámbitos geográficos. Las oficinas donde se prestan los servicios de orientación deben tener asociado uno o más ámbitos geográficos sobre los que desarrollan su actividad.
- Posibilidad de obtener el conjunto de citas más próximas para un determinado ámbito geográfico y servicio de orientación.
- Visualización de agendas en diferentes niveles:
  - Visualización de agenda por orientador
  - Visualización de agenda por orientador y por servicio de orientación
  - Visualización de citas por oficina y por día
  - Visualización de detalle de la cita
- Detalles de auditoría de la cita (quién y cuándo se produce cualquier cambio sobre una cita)
- Definición de agendas para la impartición de talleres grupales (eventos<sup>4</sup>)
- Creación, modificación y eliminación de eventos.
- Consultar eventos
- Consultar eventos incluyendo lista de inscritos
- Inscribir/Borrar a un participante en un evento
- Confirmar la asistencia a un evento de un participante

1: ámbito geográfico: conjunto de ubicaciones físicas donde se encuentran las oficinas donde se prestan los servicios de orientación que pueden atender a demandantes de empleo inscritos en oficinas de empleo pertenecientes a ese mismo conjunto.

2: servicios de orientación: catálogo de servicios prestados por el personal de orientación; actualmente entendidos como Entrevista inicial, Orientación y Seguimiento.

3: oficinas: ubicación física donde se prestan los servicios de orientación, ya sean las propias oficinas de empleo como aquellas instalaciones correspondientes a entidades colaboradoras donde opera el personal de orientación.

4: eventos: Así como las citas se relacionan con un único usuario (demandante de empleo), los eventos representan un espacio de tiempo al que pueden vincularse hasta  $n$  usuarios.





#### 4.2.2. Servicio de desarrollo de software

En este apartado se contemplan las actividades de construcción de un nuevo software para dar respuesta a una necesidad del negocio cuya funcionalidad no puede obtenerse, a un coste razonable, evolucionando un software existente.

El proyecto se realizará manteniendo la metodología de análisis y diseño consensuado con las especificaciones del SCE y en cualquier caso adaptada al Mantenimiento de Sistemas de Información: registro de la solicitud de la necesidad, estudio y evaluación de la misma, preparación de los cambios y seguimiento del trabajo realizado. Se debe mantener la estructura de documentación utilizada en él y posteriormente adaptada por el Servicio de Informática del SCE, siendo responsabilidad del proveedor tomar todas las medidas necesarias que conduzcan eficazmente al aseguramiento de la calidad y el cumplimiento de las especificaciones y directrices establecidas por el SCE. En cualquier caso el SCE podrá cambiar la metodología por otra que considere adecuada y según las necesidades o la evolución tecnológica.

Los entregables correspondientes al servicio de desarrollo de software serán, conforme resulte de aplicación según la metodología de gestión de proyectos del SCE, los siguientes:

- Actas
- Plan del proyecto: en el que se detallarán las diferentes fases de las que consta el proyecto y el tiempo necesario estimado para llevar a cabo cada una de ellas.
- Documento de requisitos: Documento que especifica la relación de requisitos que debe cumplir la aplicación
- Documento de análisis: Antes del inicio del desarrollo, se deberá entregar toda la documentación generada del análisis de la aplicación
- Documento de diseño: Documento en el que se especifica cómo llevar a cabo el desarrollo de la aplicación (diseño técnico, funcional y modelo de datos)
- Plan de pruebas: Documento que contendrá una relación de las pruebas que se le han realizado al sistema desarrollado y el resultado de las mismas.
- Manual de usuario: Documento en el que se explicará cómo debe interactuar el usuario final con la aplicación desarrollada.
- Manual de instalación
- Informe de calidad
- Informe de seguridad
- Código fuente del producto software, actualizado a su última versión, y entregado en los repositorios del SCE.
- Plan formativo





El resultado esperado de este servicio será nuevo software plenamente operativo y funcional que responda a las necesidades de los diferentes grupos de interés del SCE, así como el conocimiento necesario para su futuro mantenimiento y uso.

#### 4.2.3. Servicio de soporte de software

En este servicio se incluyen todas las tareas necesarias para prestar un soporte continuo, entre las que se encuentran:

- Soporte funcional: tareas de elaboración de documentación descriptiva funcional.
- Soporte tecnológico: tareas de elaboración de documentación descriptiva técnica.
- Soporte a usuarios: tareas orientadas a resolver las dudas funcionales, técnicas o de utilización de las aplicaciones
- Actuaciones de datos: tareas para la extracción o modificación de manera puntual de datos en las tablas de bases de datos
- Configuración: tareas orientadas a la parametrización de las aplicaciones, definición de perfiles y establecimiento de valores necesarios para el correcto funcionamiento de las aplicaciones.
- Formación: actividades de formación correspondientes para todas las acciones realizadas, tanto de mantenimiento software como para cuando se realicen nuevos desarrollos. Estas actividades de formación serán tanto a los usuarios finales del sistema como al personal técnico del Servicio de Informática del SCE en cuanto a la implementación técnica de la solución desarrollada.

Los entregables resultantes del servicio de soporte de software serán los informes resultantes de las tareas de elaboración de documentación y de formación.

El resultado esperado de este servicio es la satisfactoria ejecución de las operaciones requeridas por parte de los solicitantes y la aportación de conocimiento sobre los sistemas de información para contribuir al diseño de las soluciones requeridas y para mejorar la capacitación del personal designado en el uso de dichos sistemas de información.

#### 4.2.4. Servicio de mantenimiento y gestión de la infraestructura de despliegue

El objetivo de este servicio es garantizar la máxima operatividad, especialmente referida a niveles de disponibilidad y rendimiento de los servidores virtuales autogestionados que proporciona Cibercentro al Servicio Canario de Empleo para el despliegue del sistema de información de SOPCAN.

- Gestión de la infraestructura: gestión de la disponibilidad, integridad y seguridad de los sistemas virtuales autogestionados y software correspondientes a los requisitos del Gobierno de Canarias, incluyendo su seguimiento, control preventivo y recuperación en





caso de caídas. Estas actividades incluyen la realización de actuaciones en cualquier horario, con o sin planificación previa, que deban realizarse para mantener o restablecer los servicios necesarios. También dentro de este ámbito de tareas, el adjudicatario implantará mecanismos de detección de errores en los sistemas, e incluirá comunicaciones automáticas con el objeto de que los usuarios puedan estar informados tan pronto como sea posible.

- Operación de la infraestructura: instalación y despliegue de nuevo software de usuario o actualización de versiones de software de usuario existente, actuaciones y soporte relacionado con el uso y explotación de las bases de datos y la gestión de los permisos sobre los elementos de la infraestructura.
- Mantenimiento correctivo: tareas de subsanación de errores en el comportamiento de un elemento de la infraestructura existente. En estas tareas también se incluyen errores producidos en los despliegues o configuraciones realizadas tanto en los sistemas propios como externos.
- Actualización de la infraestructura: tareas de evolución de un elemento de infraestructura existente para adaptarlo a cambios tecnológicos y/o de versiones o tareas de migración tecnológica para modernizar un elemento existente.
- Nuevos elementos: tareas de construcción y/o configuración de un nuevo elemento de infraestructura para dar respuesta a una necesidad técnica o del negocio cuyo resultado no puede obtenerse, a un coste razonable, evolucionando elementos existentes.

Las tareas de mantenimiento de la infraestructura técnica implican de manera intrínseca la realización de actividades de análisis, diseño, documentación, desarrollo, configuración, pruebas, implantación y soporte técnico a usuarios o grupos de trabajo. Adicionalmente, las tareas de mantenimiento estarán sometidas a los controles de calidad que se determinen en la metodología de trabajo.

### 4.3. Gestión del servicio

El SCE dispone de una metodología que especifica todos los detalles correspondientes al desarrollo de los ciclos de trabajo, tal y como se establece en el apartado referido al entorno metodológico.

A efectos de gestión del servicio existen varios elementos de especial relevancia a considerar como parte de la gestión operativa del mismo, que se describen a continuación.

#### 4.3.1. Herramientas

El SCE dispone de un sistema de gestión de incidencias y tareas, Jira, que será la plataforma usada para el soporte en el tratamiento y gestión de los trabajos incluidos dentro de este pliego. Todas las comunicaciones deberán ser reflejadas en dicho sistema en el proyecto o proyectos





previamente definidos dentro del mismo. Asimismo, el proveedor tendrá la capacidad de generar incidencias y tareas dentro del sistema Jira cuando necesite actuaciones sobre SOPCAN como pueden ser actuaciones sobre las bases de datos, subida de nuevas versiones de las aplicaciones o cualquier otra tarea que considere necesaria para el correcto desarrollo de los trabajos que tiene asignados. De forma general existirá un proyecto dentro de la herramienta JIRA para cada una de las aplicaciones incluidas dentro de este proyecto.

Por otra parte, el SCE también dispone de un sistema de soporte a la gestión del conocimiento, Confluence, que será la plataforma utilizada para mantener actualizada toda la información y documentación técnica relacionada con las aplicaciones, componentes de software. No obstante, cuando así se disponga por parte del SCE, determinada documentación o entregables deberán ser adjuntados a la tarea asociada en JIRA. Los criterios de organización y gestión de la documentación podrán variar durante la ejecución del servicio, cuestión que será comunicada oportunamente al proveedor.

El SCE proporcionará al personal del proveedor los accesos a Jira y Confluence necesarios para la correcta ejecución del proyecto.

#### 4.3.2. Ciclos de trabajo

Los ciclos de trabajo tienen duración de dos semanas naturales, con inicio el lunes.

#### 4.3.3. Registro de la demanda

Jira es el medio válido para el registro de peticiones de trabajo por parte del personal que autorice el SCE para tal fin. Durante este paso, el solicitante establece uno de los tipos de peticiones que se encuentren habilitados en Jira. Se establecen dos categorías de peticiones que agrupan a los diferentes tipos de peticiones las cuales, a su vez, guardan relación con el catálogo de servicios del contrato, tal y como se detalla a continuación:

Categoría	Catálogo de servicios	Tipo de petición (Jira)
Peticiones planificadas	Mantenimiento de software	Evolutivo Adaptativo
	Desarrollo de software	Nuevo desarrollo
	Soporte de software	Consultoría
	Mantenimiento y gestión de la infraestructura técnica	Petición a Sistemas planificada
Peticiones no planificadas	Mantenimiento de software	Correctivo
	Soporte de software	Atención a usuarios Configuración Actuaciones de datos





La configuración de los tipos de peticiones y su vinculación a los servicios y categorías puede ser alterado por parte del SCE para realizar un mejor ajuste conforme a la evolución del proyecto.

#### 4.3.4. Estimación orientativa de los trabajos

Para todas las tareas registradas bajo la categoría de peticiones planificadas, el proveedor realizará una estimación preliminar del tiempo de ejecución conforme a las franjas de tiempos que determine el SCE, inicialmente establecidas como corto (menos de 1 semana), medio (más de 1 semana y menos de 1 mes) y largo (más de 1 mes). Estas franjas podrán ajustarse por parte del SCE conforme se considere para la mejor evolución del proyecto.

#### 4.3.5. Priorización de las peticiones

Dentro de la herramienta Jira y haciendo uso de sus funcionalidades se creará una lista de priorización de tareas. El SCE asignará a cada tarea dentro de esa lista una prioridad que establecerá un orden en el que dichas tareas deben ser ejecutadas por parte de la empresa adjudicataria.

#### 4.3.6. Estimación detallada de los trabajos

El proveedor realizará una estimación del tiempo de ejecución de cada una de las tareas priorizadas. Dicho tiempo deberá ser expresado en horas de trabajo y reflejado en cada una de las tareas en Jira. Será el tiempo utilizado para realizar la planificación de los trabajos.

#### 4.3.7. Planificación de los trabajos

El proveedor comunicará el plan de trabajo cada ciclo de trabajo antes de las 11:00h del día laborable anterior al inicio del ciclo, normalmente el viernes. El SCE establecerá los destinatarios de dicha comunicación. La información a proporcionar deberá incluir como mínimo la siguiente para cada una de las tareas incluidas dentro de esa planificación:

- Código de la tarea en Jira.
- Descripción o denominación de la tarea.
- Estimación de la tarea.
- Fecha prevista de entrega de la tarea. A efectos de entrega de una tarea se considera que ha sido entregada cuando se ha realizado su subida o instalación al entorno de Preproducción.
- Grado de realización de la tarea al finalizar el período de planificación.
- Observaciones. El proveedor podrá incluir en este apartado cualquier información que considere relevante dentro de la planificación de los trabajos.





Asimismo, deberá incluirse la previsión por parte de la empresa adjudicataria de las tareas que tienen previsto su despliegue o instalación en el entorno de Producción en el período de planificación considerado.

En caso necesario, el SCE podrá solicitar en cualquier momento la modificación de la planificación de los trabajos en curso a través de comunicación escrita dirigida al jefe del equipo de la empresa adjudicataria. En dicha comunicación deberá hacerse indicación expresa de las tareas que deben ser incluidas en la nueva planificación de los trabajos, así como indicación de aquellos trabajos que pueden ser pospuestos para atender las nuevas necesidades detectadas.

La empresa adjudicataria deberá presentar una nueva propuesta de planificación en un plazo inferior a 24 horas. Dentro de dicha nueva planificación la empresa adjudicataria deberá incluir de forma clara el efecto de la replanificación y las tareas afectadas por ella.

#### 4.3.8. Seguimiento y reporte del estado de los trabajos

Toda la información referente al estado y evolución de los trabajos, así como las incidencias y problemas detectados deberán ser incluidos dentro de la herramienta JIRA en las tareas correspondientes.

Adicionalmente pueden establecerse reuniones semanales de seguimiento entre la Oficina Técnica de Proyectos y el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria si se considera necesario para la correcta marcha del proyecto. En dichas reuniones podrá comentarse igualmente el estado de la planificación en curso o la prevista para el próximo período de planificación.

## 5. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 5.1. Equipo de trabajo

#### 5.1.1. Perfiles requeridos

Para la prestación del servicio anteriormente descrito se considera necesaria la constitución de un equipo de trabajo mínimo (que se denominará “equipo base”) integrado por los siguientes miembros:

Perfil	Número	Dedicación
Jefe/a de Proyecto	1	100%
Analista-Programador/a Senior	1	100%
Técnico/a de Sistemas Senior	1	100%
Analista-Programador/a	2	100%





Analista-Programador/a Junior	2	100%
-------------------------------	---	------

Cada uno de los perfiles anteriores tiene unos requisitos mínimos en cuanto a formación, cualificación y experiencia profesional, según se relaciona a continuación, con el objetivo de garantizar la prestación del servicio contratado.

Perfil	Requisitos	Experiencia mínima (meses)
Jefe/a de Proyecto	Titulación: Titulado superior en Informática (Ingeniero en Informática o equivalente). Nivel 3 MECES. Experiencia: Experiencia: gestión de proyectos informáticos y de administración electrónica (inicio, planificación, ejecución, control y cierre); comunicación, negociación, orientación a resultados, toma de decisiones, trabajo en equipo, gestión de riesgos; coordinación de equipos de trabajo (más de 10 miembros).	60
Analista-Programador/a Senior	Titulación: Titulado en Informática (Grado en Informática o equivalente). Nivel 2 MECES. Experiencia: Diseño, análisis funcional y desarrollo de aplicaciones del entorno tecnológico del proyecto.	24
Técnico/a de Sistemas Senior	Titulación: Titulado en Informática (Grado en Informática o equivalente). Nivel 2 MECES. Experiencia: Administración de redes y sistemas Solaris, Windows y Linux.	24
Analista-Programador/a	Titulación: Titulado en Informática (Grado en Informática o equivalente). Nivel 2 MECES. Experiencia: Diseño, análisis funcional y desarrollo de aplicaciones del entorno tecnológico del proyecto.	12
Analista-Programador/a Junior	Titulación: Ciclo Formativo de Grado Superior en la familia de Informática y Comunicaciones. Nivel 1 MECES.	No se exige

La presente contratación no creará vinculación laboral alguna entre el personal que se destine por parte de la empresa adjudicataria a la ejecución del contrato y el SCE. Dicho personal estará expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido, siendo por tanto ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables.







### 5.1.2. Constitución inicial

El equipo de trabajo deberá constituirse a la mayor brevedad posible tras la adjudicación del contrato y siempre antes del inicio de los trabajos.

El adjudicatario está obligado a constituir exactamente el equipo de trabajo correspondiente a su propuesta. Para llevar a cabo la verificación del cumplimiento de este requisito el adjudicatario deberá remitir al Servicio de Informática CV de todos los miembros del equipo a constituir, así como la correspondiente documentación acreditativa, especialmente en lo que se refiere a titulación y certificaciones. El Servicio de Informática del SCE podrá solicitar durante este proceso de verificación toda la información adicional que considere necesaria.

En el caso de que algún miembro del equipo de trabajo a constituir no corresponda con el propuesto, el adjudicatario deberá presentar justificación escrita detallando el motivo del cambio, quedando a criterio del Servicio de Informática autorizar el cambio si el miembro sustituto iguala o supera las características del miembro sustituido, o proponer la resolución del contrato.

### 5.1.3. Modificaciones

La autorización de cambios puntuales en la composición de equipo de trabajo requerirá las siguientes condiciones:

- Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y a las tareas a desarrollar debidos a las sustituciones del equipo deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento de quince días como mínimo, sin coste adicional para el SCE, durante el tiempo necesario.
- Si el adjudicatario propusiera el cambio de alguna de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días de antelación, exponiendo mediante justificación escrita, detallada y suficiente el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de candidatos con un perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

En cualquier caso queda a criterio del Servicio de Informática del SCE autorizar el cambio si el miembro sustituto iguala o supera las características del miembro sustituido o solicitar la presentación de candidatos adicionales.

## 5.2. Modelo de relación

### 5.2.1. Comité de Dirección

El Comité de Dirección del contrato se establece como órgano máximo de interpretación de las distintas cuestiones que pudieran surgir en la prestación de los servicios requeridos en este contrato, tanto en la relación con el adjudicatario del servicio como en los imprevistos que en la relación con los usuarios, organismos o entes externos pudieran producirse, salvando las





competencias sobre las cuestiones litigiosas que atribuye al órgano de contratación el artículo 194 de la LCSP. Estará integrado:

Por parte del Servicio Canario de Empleo:

- La Dirección del Servicio de Informática del SCE
- Las personas responsables de las Subdirecciones y/o personal del SCE.
- Personal técnico que en cada momento se considere oportuno convocar en función del orden del día de la reunión.

Por parte de la empresa adjudicataria:

- La persona que ostente la jefatura del proyecto
- Aquel otro personal técnico o directivo que la empresa crea conveniente convocar en función del orden del día de la reunión.

### 5.2.2. Comité de Seguimiento

El Comité de Seguimiento del contrato se reunirá con una periodicidad mensual, a menos que el SCE considere oportuno modificar la periodicidad en función de las circunstancias de la evolución del proyecto que así lo aconsejen, quedando a criterio de la dirección del contrato.

El Comité estará integrado por los técnicos que designe el Servicio de Informática del SCE y por la jefatura del Proyecto por parte del proveedor, pudiendo el SCE solicitar la participación de cualquier otro personal técnico del equipo de trabajo del proveedor si lo considerase conveniente.

El Comité supervisará la ejecución del contrato, así como las actividades que se consideren según su evolución con el objeto de:

- Realizar seguimiento del grado de cumplimiento de los servicios dentro del alcance del proyecto.
- Evaluar los trabajos realizados.
- Establecer directrices que resulten de aplicación a la ejecución del servicio.
- Resolver los eventuales conflictos que pudieran surgir o temas que se consideren de interés.

Para las reuniones del Comité de Seguimiento del proyecto el adjudicatario presentará un informe, en el formato que se defina, con al menos la siguiente información:

- Acta de aprobación del comité anterior.
- Actas de las reuniones celebradas con usuarios, terceros colaboradores, etc. desde el anterior comité.
- Planificación y avance detallado del proyecto.
- Información de situación del equipo asignado al proyecto.





- Análisis de desviación de las previsiones del proyecto.
- Información sobre cambios en el entorno tecnológico del proyecto.
- Información sobre los principales riesgos detectados en la ejecución del proyecto y sus actividades.
- Monitorización de Acuerdos a Nivel de Servicio (ANS).

El SCE podrá establecer directrices para solicitar la presentación de cualquier información adicional que considere oportuna para el correcto seguimiento del contrato.

### 5.3. Acuerdo de Niveles de Servicio

El Acuerdo de Niveles de Servicio regulará los parámetros de funcionamiento del servicio en tres dimensiones:

1. **Equipo de trabajo**, su objeto es garantizar la incorporación del equipo comprometido desde el inicio del proyecto, y la estabilidad del mismo durante el periodo de prestación del servicio, conservando así el conocimiento que se encuentra en las personas. Los indicadores correspondientes se denominan IEI e IE.

2. **Calidad del servicio**, con el objetivo de garantizar por un lado, el cumplimiento de los plazos pactados para la realización de los servicios; y por el otro, la satisfacción en la resolución del servicio realizado; logrando en su conjunto un funcionamiento previsible que permita al SCE alcanzar una gestión eficiente de los servicios a los que éstos dan soporte.

Teniendo en cuenta el registro de la demanda como se determina en este Pliego, se establecen las siguientes categorías en base a los servicios software y de infraestructura técnica, junto con los tipos de trabajos o peticiones (planificadas y no planificadas), derivando así en cinco niveles de servicio:

- a. Servicios de software: agrupa los servicios de mantenimiento de software, nuevo desarrollo de software y soporte de software.
    - i. Entrega de trabajos no planificados (indicador ISNP)
    - ii. Entrega de trabajos planificados (indicador ISP)
  - b. Servicio de infraestructura: sólo aplicable en aquellos contratos cuyo objeto incluya el servicio de mantenimiento y gestión de la infraestructura técnica.
    - i. Entrega de trabajos planificados (IIP)
3. **Calidad del producto**, dirigida a evaluar las métricas de deuda técnica

A continuación, se presentan los cuadros descriptivos para cada uno de los tres acuerdos que regirán la prestación del servicio:

<b>Indicador</b>	<b>IEI. Incorporación del equipo de trabajo inicial</b>
------------------	---





Objetivo	Verificar el cumplimiento de incorporación del equipo de trabajo del proyecto en el momento del inicio de la prestación del servicio.
Descripción	<p>En este indicador se valorarán tres elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La fecha de entrega de la documentación asociada al equipo de trabajo inicial.</li><li>2. La documentación entregada. Para cada miembro del equipo de trabajo se debe entregar:<ol style="list-style-type: none"><li>a. CV, documentación que permita verificar las titulaciones y certificaciones incluidas en el CV y que deban ser valoradas.</li><li>b. Solicitud de acceso a los sistemas del GobCan/SCE. Para el cálculo de este indicador se considerará la presentación de la solicitud de usuario externo, el primer paso necesario dentro de dicho proceso.</li></ol></li><li>3. Valoración del equipo de trabajo del proyecto. Se procederá a la valoración del equipo de trabajo que finalmente se incorpora al proyecto y se establecerá una comparación con el valor obtenido en el proceso de contratación.</li></ol>
Cálculo	<p>Este indicador se calculará una única vez coincidiendo con el inicio de la prestación del servicio. La fórmula de cálculo, que se aplicará al conjunto de perfiles del equipo, es la siguiente:</p> $IEI = IEIf + IEId + IEIv$ <p>donde:</p> <p>IEIf = Componente del indicador que evalúa la fecha de presentación de la documentación. Se considerará como la fecha efectiva la de entrega del último CV o solicitud de usuario externo presentado. El valor de este componente se calcula de la siguiente forma:</p> $IEIf = IEIf1 + (15 - FechaInicioServicio + FechaEntregaDocumentacion) / 3$ <p>donde:</p> <p>IEIf1 = 5 si no se produce la entrega completa de la documentación requerida y 0 si se produce la entrega completa.</p> <p><b>La diferencia de las Fechas se calculará en días enteros entre las mismas.</b></p> <p>IEId = Componente del indicador que evalúa los elementos de documentación presentados. El valor de este componente se calcula de</p>





la siguiente forma:

$$IEIDint = 100 * (A + B - (C + D)/2) / (A + B)$$

donde:

A = Número de miembros del equipo de trabajo base definido en el PPT de la contratación

B = Número de miembros del equipo de ampliación propuestos por el adjudicatario en su oferta

C = Número de miembros del equipo de trabajo y ampliación de los cuales se han entregado CV y documentación necesaria para acreditar los requisitos y méritos del mismo.

D = Número de miembros del equipo de trabajo y ampliación para los cuales se ha tramitado de forma correcta su alta en los sistemas del GobCan y SCE.

A partir de este valor se calcula el componente a partir de la siguiente tabla:

Valor IEIDint	IEId
IEIDint <= 0	0
0 < IEIDint <= 10	2
10 < IEIDint <= 20	4
IEIDint > 20	6

IEIV = Componente del indicador que evalúa la 'calidad' del equipo de trabajo que se incorpora al inicio del proyecto. Se calculará realizando la valoración del equipo de trabajo base y de ampliación que se incorpora al inicio del proyecto y comparándolo con los mismos valores previamente calculados durante el proceso de comparación.

$$IEIVint = 100 * ((ValoraciónEquipoBaseOferta + ValoraciónEquipoAmpliaciónOferta) - (ValoraciónEquipoBase + ValoraciónEquipoAmpliación)) / (ValoraciónEquipoBase + ValoraciónEquipoAmpliación)$$

A partir de este valor se calcula el componente a partir de la siguiente tabla:

Valor IEIVint	IEIv
IEIVint <= 0	0
0 < IEIVint <= 10	2





		10 < IEIVint <= 20	4	
		IEIVint > 20	6	
Valor objetivo	Se considera que la correcta prestación del servicio requiere que el indicador se encuentre por debajo del valor 0.			
Penalización	Se aplicará una penalización cuando el valor del indicador sea igual o superior al valor objetivo. Dicha penalización será de un porcentaje sobre el importe total ofertado por el licitador adjudicatario sin impuestos igual al valor del indicador, es decir, si IEI = 4 la penalización a aplicar será el 4% del importe total ofertado por el licitador adjudicatario sin impuestos.			

Indicador	IE. Rotaciones del equipo de trabajo
Objetivo	Asegurar que el equipo de trabajo del proyecto mantiene un nivel suficiente de conocimiento y experiencia para que el servicio se preste de manera adecuada.
Descripción	El equipo de trabajo asignado parte de una composición inicial del mismo en el inicio de la prestación del servicio. A los efectos de este indicador, se denomina como baja planificada (Bp) aquella que se comunica con el tiempo mínimo exigido (15 días) y se acompaña de un solapamiento del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento durante un periodo no inferior a 15 días. Asimismo se denomina baja no planificada (Bnp) aquella que no cumple con las características anteriores. Por otra parte, se define la duración de las vacantes (Vac) como el número de meses en el periodo de análisis del indicador en el que un puesto del equipo no se encuentra cubierto, aplicándose redondeo para su cálculo de manera que cualquier periodo de superior a 15 días se considerará como un mes completo.
Cálculo	<p>Este indicador se calculará en las reuniones del Comité Seguimiento que coincidan con la finalización de cada periodo de tres meses de ejecución del proyecto. La fórmula de cálculo, que se aplicará al conjunto de perfiles del equipo, es la siguiente:</p> $IE = Bp + 2 * Bnp + 2 * Vac$ <p>donde:</p> <p>Bp = Número de bajas planificadas ocurridas en el período de cálculo.</p> <p>Bnp = Número de bajas NO planificadas ocurridas en el período de cálculo.</p> <p>Vac = Suma de meses de puestos vacantes en el periodo de cálculo (no se unifica el cómputo si en un mismo mes existen diferentes puestos vacantes).</p>





Valor objetivo	Se considera que la correcta prestación del servicio requiere que el indicador se mantenga por debajo del valor 4.
Penalización	Se aplicará una penalización cuando el valor del indicador sea igual o superior al valor objetivo. Dicha penalización será de un porcentaje sobre el importe ofertado por el licitador adjudicatario sin impuestos igual al valor del indicador, es decir, si IE = 4 la penalización a aplicar será el 4% del importe ofertado por el licitador adjudicatario sin impuestos.

<b>Indicador</b>	<b>ISNP. Control de entregas en plazo de peticiones de software no planificadas</b>
Objetivo	Optimizar el tiempo de respuesta ofrecido a peticiones de servicios de software (mantenimiento, desarrollo y soporte) no planificadas.
Descripción	<p>Las peticiones no planificadas para estos servicios son las definidas como tales en el apartado que describe el registro de la demanda, pudiendo actualizarse esta clasificación a criterio del SCE en función de la evolución del proyecto. Este tipo de incidencias conlleva un nivel de criticidad definido por el informante de la incidencia en el campo 'Prioridad', teniendo cada nivel asignado un tiempo de resolución máximo según se establece en la siguiente relación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Crítica: 6 horas (laborables o no), contabilizadas a partir del momento de la recepción de la incidencia dentro del horario laboral. Si la incidencia se notifica fuera del horario laboral empezarán a contar a las 08:00 horas del día siguiente.</li><li>• Urgente: 3 días laborales</li><li>• Moderada: 10 días laborales</li><li>• Baja: 20 días laborales</li></ul>
Cálculo	<p>Este indicador se calculará en las reuniones del Comité de Seguimiento que coincidan con la finalización de cada periodo de dos meses de ejecución del proyecto y se obtendrá aplicando la siguiente fórmula:</p> $\text{ISNP} = (\text{Pr} + \text{Pf}) / (\text{Pt} + \text{Pa})$ <p>donde:</p> <p>Pt = Volumen total de peticiones no planificadas y solicitadas, cuyo tiempo máximo de resolución, dependiendo de su Criticidad, se encuentra dentro del periodo de cálculo considerado.</p> <p>Pa = Volumen total de peticiones no planificadas, solicitadas y no entregadas al inicio del periodo de cálculo; o entregadas con modificación de la fecha de entrega al periodo de cálculo.</p> <p>Pr = Número de peticiones no entregadas o entregadas con retraso, del total de peticiones no planificadas y solicitadas, cuya fecha entrega de fecha estimada, la cuál es calculada en base a su Prioridad, se</p>





	<p>encuentra dentro del periodo de cálculo considerado (Pt). Pf = Número de peticiones no entregadas o entregadas con retraso durante el periodo de cálculo, del total de peticiones no planificadas, solicitadas y no entregadas al inicio del periodo de cálculo; o entregadas con modificación de la fecha de entrega al periodo de cálculo (Pa).</p> <p>A efectos del cálculo de este indicador se tendrán en cuenta como peticiones no entregadas, todas aquellas peticiones no planificadas y resueltas, que no tengan informada la fecha estimada de entrega, y/o la fecha de entrega.</p>										
Valor objetivo	Se considera que la correcta prestación del servicio requiere que el valor de este indicador no supere el valor de 0,15.										
Penalización	<p>Se aplicará penalización cuando el valor de este indicador supere el valor establecido como objetivo en base a lo dispuesto en la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Valor ISNP</th> <th>Penalización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>IS1 &lt;= 0,15</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>0,15 &lt; IS1 &lt;= 0,25</td> <td>0,17%</td> </tr> <tr> <td>0,25 &lt; IS1 &lt;= 0,40</td> <td>0,33%</td> </tr> <tr> <td>IS1 &gt; 0,40</td> <td>0,5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>La penalización a aplicar será el porcentaje establecido como penalización, calculado sobre el importe ofertado por el licitador adjudicatario, sin impuestos.</p>	Valor ISNP	Penalización	IS1 <= 0,15	0%	0,15 < IS1 <= 0,25	0,17%	0,25 < IS1 <= 0,40	0,33%	IS1 > 0,40	0,5%
Valor ISNP	Penalización										
IS1 <= 0,15	0%										
0,15 < IS1 <= 0,25	0,17%										
0,25 < IS1 <= 0,40	0,33%										
IS1 > 0,40	0,5%										

<b>Indicador</b>	<b>ISP. Control de entregas en plazo de peticiones de peticiones de software planificadas.</b>
Objetivo	Garantizar el cumplimiento de las planificaciones comprometidas para servicios de software (mantenimiento, desarrollo y soporte).
Descripción	Este indicador mide el grado de cumplimiento de las planificaciones acordadas. Las peticiones planificadas para estos servicios son las definidas como tales en el apartado que describe el registro de la demanda. Este tipo de peticiones conlleva una fecha comprometida de entrega que se acuerda entre el SCE y el adjudicatario.
Cálculo	<p>Este indicador se calculará en las reuniones del Comité de Seguimiento que coincidan con la finalización de cada periodo de dos meses de ejecución del proyecto y se obtendrá aplicando la siguiente fórmula:</p> $ISP = (Pr + Pf) / (Pt + Pa)$ <p>donde: Pt = Volumen total de peticiones planificadas solicitadas en el periodo de</p>







	<p>cálculo.</p> <p>Pa = Volumen total de peticiones planificadas solicitadas y no entregadas al inicio del periodo de cálculo; o entregadas con modificación de la fecha de entrega al periodo de cálculo.</p> <p>Pr = Número de peticiones no entregadas o entregadas con retraso, del total de peticiones planificadas con compromiso de entrega en el periodo de cálculo (Pt).</p> <p>Pf = Número de peticiones no entregadas o entregadas con retraso durante el periodo de cálculo, del total de peticiones planificadas solicitadas y no entregadas al inicio del periodo de cálculo; o entregadas con modificación de la fecha de entrega al periodo de cálculo (Pa).</p>										
Valor objetivo	Se considera que la correcta prestación del servicio requiere que el valor de este indicador no supere el valor de 0,15.										
Penalización	<p>Se aplicará una penalización cuando el valor de este indicador supere el valor establecido como objetivo en base a lo dispuesto en la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Valor ISP</th> <th>Penalización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>IS1 &lt;= 0,15</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>0,15 &lt; IS1 &lt;= 0,25</td> <td>0,17%</td> </tr> <tr> <td>0,25 &lt; IS1 &lt;= 0,40</td> <td>0,33%</td> </tr> <tr> <td>IS1 &gt; 0,40</td> <td>0,5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>La penalización a aplicar será el porcentaje establecido como penalización, calculado sobre el importe ofertado por el licitador adjudicatario, sin impuestos.</p>	Valor ISP	Penalización	IS1 <= 0,15	0%	0,15 < IS1 <= 0,25	0,17%	0,25 < IS1 <= 0,40	0,33%	IS1 > 0,40	0,5%
Valor ISP	Penalización										
IS1 <= 0,15	0%										
0,15 < IS1 <= 0,25	0,17%										
0,25 < IS1 <= 0,40	0,33%										
IS1 > 0,40	0,5%										

<b>Indicador</b>	<b>IIP. Control de entregas en plazo de peticiones de infraestructura planificadas.</b>
Objetivo	Maximizar el cumplimiento de las planificaciones comprometidas para el servicio de mantenimiento y gestión de la infraestructura.
Descripción	Este indicador mide el grado de cumplimiento de las planificaciones acordadas. Las peticiones planificadas para este servicio son las definidas como tales en el apartado que describe el registro de la demanda. Este tipo de peticiones conlleva una fecha comprometida de entrega que se acuerda entre el SCE y el adjudicatario.
Cálculo	<p>Este indicador se calculará en las reuniones del Comité de Seguimiento que coincidan con la finalización de cada periodo de dos meses de ejecución del proyecto y se obtendrá aplicando la siguiente fórmula:</p> $IIP = (Pr + Pf) / (Pt + Pa)$ <p>donde:</p>





	<p>Pt = Volumen total de peticiones planificadas solicitadas en el periodo de cálculo.</p> <p>Pa = Volumen total de peticiones planificadas solicitadas y no entregadas al inicio del periodo de cálculo; o entregadas con modificación de la fecha de entrega al periodo de cálculo.</p> <p>Pr = Número de peticiones no entregadas o entregadas con retraso, del total de peticiones planificadas con compromiso de entrega en el periodo de cálculo (Pt).</p> <p>Pf = Número de peticiones no entregadas o entregadas con retraso durante el periodo de cálculo, del total de peticiones planificadas solicitadas y no entregadas al inicio del periodo de cálculo; o entregadas con modificación de la fecha de entrega al periodo de cálculo (Pa).</p>										
Valor objetivo	Se considera que la correcta prestación del servicio requiere que el valor de este indicador no supere el valor de 0,15.										
Penalización	<p>Se aplicará una penalización cuando el valor de este indicador supere el valor establecido como objetivo en base a lo dispuesto en la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="555 990 1152 1178"> <thead> <tr> <th>Valor IIP</th> <th>Penalización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>IS1 &lt;= 0,15</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>0,15 &lt; IS1 &lt;= 0,25</td> <td>0,17%</td> </tr> <tr> <td>0,25 &lt; IS1 &lt;= 0,40</td> <td>0,33%</td> </tr> <tr> <td>IS1 &gt; 0,40</td> <td>0,5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>La penalización a aplicar será el porcentaje establecido como penalización, calculado sobre el importe ofertado por el licitador adjudicatario, sin impuestos.</p>	Valor IIP	Penalización	IS1 <= 0,15	0%	0,15 < IS1 <= 0,25	0,17%	0,25 < IS1 <= 0,40	0,33%	IS1 > 0,40	0,5%
Valor IIP	Penalización										
IS1 <= 0,15	0%										
0,15 < IS1 <= 0,25	0,17%										
0,25 < IS1 <= 0,40	0,33%										
IS1 > 0,40	0,5%										

Indicador	RDT. Ratio de deuda técnica
Objetivo	Simplificar la implementación de las aplicaciones y limitar el tiempo dedicado a la resolución de la deuda técnica
Descripción	<p>Proporciona la ratio entre la deuda técnica y el tiempo dedicado a escribir código para nuevas funcionalidades.</p> <p>La deuda técnica referencia el tiempo adicional necesario para el mantenimiento de aplicaciones imputable a la toma de malas decisiones en el desarrollo del software.</p> <p>Se calcula automáticamente con la herramienta SonarQube y determina el tiempo necesario para mejorar el código de la aplicación hasta los estándares de calidad de Java Sonar Way en la versión que se encuentre al principio del contrato.</p>





	El tiempo de desarrollo se estima basándose en el número de líneas de código nuevas añadidas.										
Cálculo	<p>El cálculo se hará para cada aplicación entregada/modificada y subida al Git al finalizar el contrato del proveedor.</p> <p>Para calcularlo de forma práctica:</p> <p>1) Tomamos el valor de deuda en minutos (Dti) y número de líneas de código (Lci) una vez recibida la aplicación al inicio del servicio</p> <p>2) En la entrega al final del código, al finalizar el servicio, tomamos de nuevo el valor de deuda en minutos (Dtf) y número de líneas de código al final de la prestación del servicio (Lcf)</p> <p>3) Restamos ambos para obtener los siguientes valores:</p> <p style="padding-left: 40px;"><math>dDt = Dtf - Dti</math> en minutos. Diferencia de deuda técnica</p> <p style="padding-left: 40px;"><math>Td = (Lcf - Lci) \times 30</math> minutos. Tiempo de desarrollo</p> <p>4) Aplicamos la fórmula <math>RDT = dDt / Td</math></p> <p style="padding-left: 40px;">Si <math>dDt \leq 0</math> y/o <math>Td \leq 0</math> entonces <math>RDT = 0</math></p> <p style="padding-left: 40px;">Si no, <math>RDT = dDt / Td</math></p>										
Valor objetivo	<p>El objetivo que buscamos es que la ratio controle el tiempo dedicado a arreglar la deuda técnica, de forma que este tiempo no supere el 10 % del tiempo empleado en el desarrollo de las nuevas funcionalidades.</p> <p>Por tanto, se considera que la correcta prestación del servicio requiere el siguiente nivel para este indicador en cada aplicación:</p> <p style="text-align: center;"><math>RDT &lt; 0.10</math></p>										
Penalización	<p>Se aplicará una penalización al final del contrato.</p> <p>Siguiendo la siguiente regla:</p> <p style="padding-left: 40px;"><math>P = KRDT * RDT</math> para cada aplicación</p> <p style="padding-left: 40px;"><math>PT = SUM (P1 + P2 + \dots + PN) \text{ €}</math></p> <p>donde:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Valor KRDT</th> <th>Penalización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><math>RDT &lt; 0,10</math></td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td><math>0,10 \leq RDT &lt; 0,20</math></td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td><math>0,20 \leq RDT &lt; 0,50</math></td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td><math>RDT \geq 0,50</math></td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	Valor KRDT	Penalización	$RDT < 0,10$	0%	$0,10 \leq RDT < 0,20$	1%	$0,20 \leq RDT < 0,50$	5%	$RDT \geq 0,50$	10%
Valor KRDT	Penalización										
$RDT < 0,10$	0%										
$0,10 \leq RDT < 0,20$	1%										
$0,20 \leq RDT < 0,50$	5%										
$RDT \geq 0,50$	10%										





La penalización a aplicar será el porcentaje establecido como penalización, calculado sobre el importe ofertado por el licitador adjudicatario, sin impuestos.

#### 5.4. Lugar y horario de prestación del servicio

El equipo adscrito al proyecto debe disponer de puesto de trabajo en las oficinas de la entidad adjudicataria, aunque será posible que el mismo desarrolle su actividad en la modalidad de teletrabajo, siempre de acuerdo a lo establecido en la legislación laboral vigente.

La prestación del servicio requiere determinados elementos mínimos de infraestructura que se identifican a continuación y que deben proporcionarse en el centro de trabajo donde se ubique el personal de la empresa adjudicataria adscrito al presente proyecto:

- Línea de comunicaciones. La empresa adjudicataria debe disponer de conexión a internet de velocidad suficiente para poder conectarse con fluidez vía VPN a los servidores donde se encuentran desplegados los sistemas que soportan este proyecto. Para la configuración de la VPN el personal del adjudicatario del proyecto deberá confeccionar las solicitudes correspondientes a través de la herramienta disponible al efecto dentro del Gobierno de Canarias.
- Puestos de trabajo. Los puestos de trabajo de los miembros del equipo ofertado deberán disponer de todo el equipamiento necesario para desarrollar las funciones que corresponda en cada caso y cuyo coste será a cargo de la empresa adjudicataria.

Independientemente de la modalidad de trabajo, presencial o teletrabajo, bajo la cual se preste el servicio, la empresa adjudicataria será la única responsable de proporcionar al equipo de trabajo del proyecto los medios necesarios para la correcta prestación del servicio, asumiendo todos los costes que ello pudiera suponer.

La jornada de trabajo diario de los componentes del equipo de trabajo será de 8 horas, distribuidas entre las 7:00h y las 17:00h. A efectos de cómputo de potencial de trabajo será de 7:30 horas por día laborable.

En cualquier caso, los licitantes deberán comprometerse no sólo a una total disponibilidad horaria del equipo durante la jornada de trabajo, también se incluyen las guardias fuera del horario de trabajo. La realización de guardias fuera de la jornada de trabajo no supondrá un aumento de los costes asociados a la prestación del servicio, compensando las horas dedicadas a estas tareas con las correspondientes a la jornada normal de trabajo.

Los niveles de compensación de horas serán los siguientes:

		Compensación por Disponibilidad	Compensación por Intervención (*)
Lunes a Viernes	17:00 h a 21:00 h	1 h. x jornada	1 h. x 1 h.



	21:00 h a 07:00 h	1h. x 4 h.	1,5 h. x 1h.
Sábados /Domingos		5 h. x jornada	2 h. x intervención
Festivos		5 h. x jornada	2 h. x intervención
Festivos especiales	25 diciembre y 1 enero	10 h. x jornada	4 h. x intervención

(\*) Se entenderá "Intervención" cuando se requiera desplazamiento físico a las instalaciones del SCE (en ningún caso atención remota). Incluyendo el tiempo de desplazamiento.

En cualquier caso, la disponibilidad debe ser máxima cuando la urgencia o criticidad de las situaciones así lo requieran (resolución de incidencias críticas, cierres, migraciones o cualquier otro tipo que se considere indispensable). La empresa aportará los medios materiales precisos para el desempeño de las actividades y tareas objeto del contrato.

La presente contratación no creará vinculación laboral alguna entre el personal que se destine por parte de la empresa adjudicataria a la ejecución del contrato y el SCE. Dicho personal estará expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido, siendo por tanto ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables.

## 5.5. Garantía

Se establece un periodo de garantía mínimo de 12 meses a contar desde la fecha de recepción o conformidad del trabajo para todos los nuevos desarrollos y trabajos evolutivos incluidos dentro de la presente contratación. Durante este periodo el adjudicatario se compromete a resolver satisfactoriamente todas aquellas incidencias o defectos detectados en los módulos desarrollados o aplicaciones implantadas que sean imputables a la empresa por acción u omisión.

## 5.6. Propiedad intelectual de los resultados del servicio

Todos los estudios, documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad exclusiva del SCE quien podrá ejercer sus derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación.

Las empresas adjudicatarias no podrán hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, salvo que cuente con autorización expresa y escrita del SCE.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el SCE, a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.