

Pliego de Prescripciones Técnicas

Nº de expediente: AST_2019_005

**SERVICIOS DE SOPORTE Y ACTUALIZACION DE
VERSIONES DE LA PLATAFORMA HORIZONTAL
USIGNER**

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. SITUACIÓN ACTUAL.....	4
3. ALCANCE.....	5
3.1. SOPORTE TÉCNICO	5
3.2. ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES	6
4. MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7
4.1. SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO	7
4.2. SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES	7
4.3. GESTIÓN DE INCIDENCIAS.....	7
Matriz de prioridades.....	7
4.4. TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN.....	9
4.5. HORARIO DEL SERVICIO	10
4.6. INCUMPLIMIENTOS.....	10
4.7. INDICADORES Y NIVELES DE SERVICIO.....	10
5. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	12
5.1. DIRECCIÓN DEL PROYECTO.....	12
5.2. EQUIPO DE GESTIÓN DEL ADJUDICATARIO.....	12
5.3. MODELO DE RELACIÓN	13
5.3.1. Informes de seguimiento.....	13
5.4. MEDIOS TÉCNICOS	14
5.5. EQUIPO DE TRABAJO.....	14
5.6. METODOLOGÍA DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	15
5.7. CONFIDENCIALIDAD.....	15
5.8. SEGURIDAD.....	16
5.9. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	17
5.10. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	17
6. PLAZO DE EJECUCIÓN	18
7. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN.....	19
8. CONTENIDO DE LAS OFERTAS	20
8.1. SOBRE Nº UNO: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA Y PROPUESTA SUJETA A EVALUACIÓN PREVIA.....	20
8.2. SOBRE Nº DOS. OFERTA ECONÓMICA Y PROPUESTA SUJETA A EVALUACIÓN POSTERIOR.....	20

1. INTRODUCCIÓN

La entidad de Derecho Público Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST), adscrita al Departamento de Innovación, Investigación y Universidad del Gobierno de Aragón tiene entre sus funciones proporcionar una solución satisfactoria a las necesidades internas que demanda la propia organización de la Administración de la Comunidad Autónoma, y muy especialmente, soluciones orientadas a facilitar a todos los ciudadanos la comunicación con las organizaciones públicas mediante un acceso y utilización racional de las tecnologías de la información y, al propio tiempo, de contribuir decisivamente a la vertebración y al desarrollo socioeconómico del territorio aragonés.

En un contexto de modernización integral de las Administraciones públicas, la aproximación de la Administración al ciudadano y la mejora de los procedimientos de gestión constituyen objetivos que requieren especial atención. En este sentido, la búsqueda de soluciones organizativas adecuadas obliga, cada día en mayor medida, a la incorporación decidida y a una utilización eficaz y eficiente de los sistemas y tecnologías para la información y las telecomunicaciones, tanto como instrumentos básicos para alcanzar un alto grado de eficacia y eficiencia en la gestión interna de la organización y en los servicios a prestar por las Administraciones públicas como en su condición de herramientas fundamentales para la estructuración de los territorios y su desarrollo económico y social.

Un elemento adicional que cada vez adquiere mayor relevancia para el ciudadano es el nivel de servicio recibido y la calidad del mismo; en un contexto de flexibilidad en los procesos de negocio (flexibilidad en cuanto a horarios, recursos humanos, puestos de trabajo), sus expectativas son crecientes. El ciudadano espera de la Administración la misma flexibilidad que se le facilita en otro tipo de servicios dirigidos al público en general. El ciudadano espera poder realizar sus gestiones con la Administración en una banda de horarios cada vez más amplia, utilizando los múltiples canales que la tecnología le ofrece con procesos simplificados, disminuyendo la necesidad de aportar documentación en papel, limitando la necesidad de realizar desplazamientos (en especial en los medios rurales) y todo ello con las más altas garantías de confidencialidad y seguridad de la información intercambiada con la Administración.

El Gobierno de Aragón es consciente de estas necesidades y en función de las mismas ha puesto en marcha diversas iniciativas entre ellas un servicio de Firma Electrónica en donde una de sus plataformas corporativas es el producto USigner.

2. SITUACIÓN ACTUAL

El Gobierno de Aragón dispone actualmente del producto USigner.

El servicio ha estado cubierto siempre por contratos de mantenimiento correctivo y evolutivo y con derecho a actualizaciones. En este momento se hayan integradas doce autoridades de certificación, hay ochenta y dos sistemas que utilizan firma electrónica en producción y diez sistemas más están en este momento realizando pruebas de uso en entorno de preproducción.

Las exigencias de disponibilidad del sistema son altas por cuanto es servicio clave para la administración electrónica y ha de estar disponible 24 horas los 7 días de la semana, facilitando servicios de administración abierta al ciudadano y avanzando en la extensión de la administración electrónica.

3. ALCANCE

Los Servicios que se han de proporcionar mediante la presente contratación incluyen el soporte técnico y el mantenimiento correctivo de la plataforma USIGNER en su versión Advanced Edition para asegurar la continuidad operativa de la plataforma frente a posibles incidencias durante su explotación.

La versión contempla los siguientes módulos:

- SignatureServer
- NonRepudiationService
- X509Validator
- PolicyManager
- EncryptionServer
- TSAClient
- TSAServer
- OCSPResponder
- DSSProxy
- Consola de Administración
- WebSigner

A través de este expediente se pretende contratar un servicio de soporte que garantice la máxima disponibilidad del sistema a través de unos compromisos de nivel de servicio y una atención 24x7. Se incluyen también los servicios de actualización de versiones para la adecuación de la solución a la evolución legal y funcional. En el caso de que se entendiera necesaria por parte de AST la presencia técnica in-situ de técnicos del adjudicatario, se deberá proporcionar con un máximo de 10 jornadas (80 horas).

3.1. Soporte técnico

Se ha de ofrecer un servicio para la resolución de incidencias surgidas en la utilización del producto.

El adjudicatario deberá establecer los niveles de soporte necesarios buscando rapidez en las respuestas y el restablecimiento de los servicios de la plataforma lo más rápido posible

- Se deberá proporcionar un soporte básico que proporcione respuestas rápidas.
- Se deberá asegurar que los posibles errores de funcionamiento de la plataforma en explotación se corrigen con prontitud y de forma adecuada.
- Incluirá el soporte especializado necesario para la preparación de respuestas complejas a consultas y peticiones de información, como informes o consultas ad-hoc, extracciones de datos, etc.

- Incluirá la realización de pequeñas mejoras o cambios de ganancia rápida o para soluciones provisionales.

La solución podrá ser provista de un modo temporal pero deberá ser consolidada con la instalación posterior de un parche correctivo.

3.2. Actualización de versiones

Se ha de proveer de nuevas versiones de software que se liberen como consecuencia de las incidencias reportadas, mejoras solicitadas o de los cambios normativos que puedan afectar al servicio.

Se deberán de cubrir al menos:

- Resolución de incidencias funcionales y técnicas, detectadas por los usuarios durante el manejo del sistema y que requieran la modificación/adaptación de la plataforma o de sus parametrizaciones sin alterar sus especificaciones funcionales (**mantenimiento correctivo**).
- Nuevas funcionalidades de la plataforma solicitadas por las unidades usuarias que permitan agilizar y mejorar su gestión y sus procesos (**mantenimiento evolutivo**).
- Adaptaciones de la plataforma a las evoluciones y modificaciones del entorno físico en el que operan, como cambios en la configuración del hardware, software de base, gestores de bases de datos, comunicaciones, etc. (**mantenimiento adaptativo**).
- Adaptaciones de la plataforma a la evolución de la legislación vigente y a cambios organizativos (**mantenimiento adaptativo-normativo**).
- Prevención de problemas latentes antes de que estos ocurran, sin cambio en su funcionalidad (**mantenimiento preventivo**).
- Mejoras de los parámetros de calidad, rendimiento, eficiencia o mantenibilidad de la plataforma, sin cambio en su funcionalidad (**mantenimiento perfecto**).

Cada nueva versión liberada irá acompañada de la correspondiente documentación que identifique los cambios y mejoras incluidas.

Se deberá de garantizar la compatibilidad en la subida de versiones.

Caso de que AST considere necesario abordar las actuaciones que se detallan a continuación, **se valorará** que el adjudicatario se comprometa a realizarlas sin cargo adicional y de acuerdo a la programación establecida por AST.

- Soporte a la implantación de nuevas versiones o parches USIGNER junto al soporte y recomendaciones al personal de AST durante todo el proceso de implantación.

4. MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1. Servicio de soporte técnico

Existirá un soporte 24 x 7 para las incidencias críticas (prioridad 1), y para el resto de las incidencias se requiere un servicio 8 x 5.

Los canales ofrecidos por el adjudicatario deben contemplar un canal telefónico a través de un teléfono de tarificación normal, un correo electrónico y un canal web de contacto con el equipo de soporte para la gestión de incidencias.

El adjudicatario debe poner a disposición de AST un servicio de consultas a través del que realizar solicitudes de información del servicio y su operación, así como ofrecer un medio para el seguimiento de las actuaciones dentro del soporte.

La oferta deberá contener el detalle y procedimientos del modelo en una memoria explicativa para la gestión del soporte.

La oferta deberá contener el equipo adecuado para el cumplimiento de los niveles del servicio con al menos **un técnico de soporte asignado** a la cuenta.

4.2. Servicio de actualización de versiones

El adjudicatario deberá definir sus compromisos de evolución del producto, presentando un modelo de evolución detallado y coherente.

La oferta deberá contener el detalle del modelo, así como el roadmap previsto actualmente para el producto, junto a una previsión de liberalización de versiones o actualizaciones durante la vigencia del contrato.

4.3. Gestión de incidencias

Matriz de prioridades

El proceso ITIL de gestión de incidencias implantado en Aragonesa de Servicios Telemáticos establece una **clasificación común** para todas las incidencias y peticiones de servicio (INC/PS) de los servicios implantados. Esta clasificación se basa en los conceptos de IMPACTO y de SEVERIDAD, los cuales determinan la PRIORIDAD de resolución conforme a la matriz establecida también de manera común para todos los servicios e indicada más adelante.

Cualquier línea de servicio que incluya la resolución de incidencias y que deba ser integrada en los procesos y herramientas de Gestión de Servicios de Aragonesa de Servicios Telemáticos, debe contemplar el procedimiento de categorización y la matriz de prioridades establecidos de forma común para todos los servicios.

Esta clasificación se basa en los conceptos de **IMPACTO** y de **SEVERIDAD**, los cuales determinan la **PRIORIDAD** de resolución conforme a la siguiente matriz.

PRIORIDAD	Impacto			
Severidad	1	2	3	4
1	1	1	2	3
2	1	2	3	3
3	2	3	3	4
4	3	3	4	4

En base a la matriz común de prioridades, cada servicio concreto establece sus tiempos de resolución o de respuesta particulares y el nivel de cumplimiento exigido (nivel de servicio). Tanto los tiempos como los niveles de servicio objetivo pueden establecerse para cada servicio en base a la tipología (INC/PS), la prioridad (1/2/3/4) y/o el grupo de resolución (proveedor).

A continuación, se describen los conceptos utilizados para la clasificación de las incidencias y peticiones de servicio y se detalla el significado de los diferentes niveles de IMPACTO y SEVERIDAD y el correspondiente factor asociado de PRIORIDAD, bajo los cuales se establecen los niveles de servicio objetivo establecidos para su resolución.

a) Código de IMPACTO

Se obtiene de la siguiente tabla, en base al volumen o tipología de usuarios afectados, determinando el grado de impacto en la organización, en el negocio o en los servicios ofrecidos, dada su relevancia, entidad o consecuencia, o por su efecto en la imagen u opinión pública.

Impacto	Descripción
1	EMPRESA/EDIFICIO/VENTANILLA/CIUDADANOS/EMERGENCIAS , cuando afecta a toda la organización, a más de un departamento, a todo un edificio, tiene repercusión directa en servicios de atención al público o afecta a los servicios de emergencias.
2	SITIO/DEPARTAMENTO/UNIDAD DE NEGOCIO , cuando afecta a un único departamento, toda una planta o en general a una unidad de negocio.
3	USUARIOS MÚLTIPLES , cuando afecta a más de un usuario en relación al uso o configuración común y particular de algún servicio, sistema o aplicación
4	USUARIO/PUESTO , cuando afecta a un único usuario o puesto de trabajo.

Categorización del Impacto

b) Código de SEVERIDAD

Se obtiene de la siguiente tabla, según el grado de afectación a la continuidad del negocio u operaciones habituales:

Severidad	Descripción
1	El servicio o aplicación está fuera de uso. El sistema o aplicación está fuera de uso, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones, y no existen alternativas de operación disponibles.
2	El servicio o aplicación está degradado sin alternativa de uso. Pérdida parcial de funciones del negocio y no existen alternativas de operación disponibles. Situación donde el usuario no puede ejecutar algunas funciones específicas de una aplicación del negocio, no existiendo alternativas para dichas funciones.
3	El servicio o aplicación está degradado con alternativa de uso. Aunque el rendimiento del sistema o aplicación esté degradado, no inhabilita su función de negocio. En esta situación, el usuario no puede usar las aplicaciones, sistemas o servicios como fueron concebidos, pero existen mecanismos de operación que pueden funcionar para dichas funciones.
4	Consultas o peticiones de servicio complementarias o no esenciales, que no afectan a la continuidad del negocio u operaciones habituales.

Categorización de la Severidad

c) Códigos de prioridad

De acuerdo con los códigos descritos de impacto y severidad, se fija la prioridad según el siguiente cuadro:

PRIORIDAD	Impacto			
	1 EMPRESA EDIFICIO VENTANILLA CIUDADANOS EMERGENCIAS	2 SITIO DEPARTAMENTO UNIDAD NEGOCIO	3 USUARIOS MÚLTIPLES	4 USUARIO PUESTO
1. Fuera de uso	P1	P1	P2	P3
2. Degradado sin alternativa	P1	P2	P3	P3
3. Degradado con alternativa	P2	P3	P3	P4
4. No afectan a la continuidad de negocio u operaciones habituales. Consultas y peticiones de servicio complementarias o no esenciales.	P3	P3	P4	P4

Matriz de prioridades

4.4. Tiempos de respuesta y resolución.

PRIORIDAD	TIEMPO RESPUESTA	DE	TIEMPO RESOLUCIÓN	DE
P1	2 horas		24 horas	
P2	16 horas		40 horas	

PRIORIDAD	TIEMPO RESPUESTA	DE	TIEMPO RESOLUCIÓN	DE
P3	24 horas		48 horas	
P4	32 horas		72 horas	

Los tiempos están expresados en horas laborables conforme al horario definido en apartado horario del servicio.

Tiempo de respuesta es el tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia por parte de AST y la asignación de un técnico apropiado para la resolución.

Tiempo de resolución es el tiempo transcurrido desde la notificación y el restablecimiento del servicio.

4.5. Horario del servicio

Con independencia de los medios que se establezcan para la atención 24 x 7, el horario mínimo en el que poder contactar con un técnico será:

- De lunes a jueves de 8:00 a 17:00.
- Los viernes de 8:00 a 16:00.

Se tomará como referencia el calendario laboral de Zaragoza.

4.6. Incumplimientos

Dado un indicador, se considerará incumplimiento cuando el adjudicatario no alcance el nivel objetivo fijado. El grado de incumplimiento se refiere a la diferencia existente entre el nivel alcanzado y el nivel objetivo.

Las penalizaciones por incumplimiento se establecerán en función del porcentaje o del nº de unidades incluidas en el grado de incumplimiento.

Como base para la penalización (BP) se establece el equivalente a la facturación mensual.

4.7. Indicadores y niveles de servicio.

A continuación, se establecen los siguientes indicadores junto con sus niveles objetivo y la penalización correspondiente en caso de incumplimiento. Las penalizaciones se revisarán de manera trimestral conforme a los informes de servicio. Aunque la facturación del servicio sea mensual. La aplicación de las penalizaciones se realizará en el siguiente ciclo de facturación una vez aplicadas las mismas, si fuera el caso.

■ *Gestión de incidencias*

Indicador	Definición	Objetivo	Penalización
I1. Aceptación	% de tickets aceptados dentro del tiempo máximo establecido.	≥ 99%	5 % de la BP por cada 1% de grado de incumplimiento
I2. Resolución P1	Nº de tickets de prioridad P1 resueltos dentro del tiempo máximo establecido (24 horas)	95%	5 % de la BP por cada ticket incumplido
I3. Resolución P2	Nº de tickets de prioridad P2 resueltos dentro del tiempo máximo establecido (40 horas).	95%	5 % de la BP por cada ticket incumplido
I4. Resolución P3/P4	Nº de tickets de prioridad P3/P4 resueltos dentro del tiempo máximo establecido	≥ 90%	2 % de la BP por cada ticket incumplido
I5. Reaperturas	% de tickets reabiertos por solución no válida, cierre improcedente o mal documentados.	≤ 2%	2 % de la BP por cada 1% de grado de incumplimiento

■ *Informes del servicio.*

Indicador	Definición	Objetivo	Penalización
I6. Entrega de informes de seguimiento en plazo	Se refiere a la entrega de los informes trimestrales de seguimiento del servicio	100%	5 % de la BP por cada entrega incumplida

■ *Migraciones/adaptaciones de versión.*

Indicador	Definición	Objetivo	Penalización
I7. Incumplimiento de hitos en procesos de migración o adaptación	Se refiere al cumplimiento de los hitos marcados durante las fases de migración o adaptación del producto	100%	5 % de la BP por cada hito incumplido

5. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

A continuación, se establecen las condiciones generales que regirán para la ejecución del presente contrato y que estará obligado a cumplir el adjudicatario del mismo.

5.1. Dirección del proyecto

La **Dirección del Proyecto**, tanto técnica como funcional, será asumida por la persona designada por parte de Aragonesa de Servicios Telemáticos, que actuará a su vez como **Responsable del Contrato**.

Las **funciones** de la Dirección del Proyecto serán:

- La dirección y supervisión de los trabajos.
- Establecer los procedimientos y metodologías de trabajo.
- Resolver, durante la ejecución de los trabajos, las decisiones técnicas, arquitectónicas o tecnológicas que se puedan plantear.
- Garantizar la disposición de cuantos recursos materiales, técnicos y humanos sean precisos para el buen fin del proyecto.
- Coordinar el trabajo de los técnicos de la empresa adjudicataria con el resto de técnicos de la unidad destinataria del servicio y de otras unidades del Gobierno de Aragón.
- Establecer y asignar prioridades a los trabajos a realizar, fijando plazos y supervisando la realización de los mismos.
- Validar los resultados finales de cada actividad y verificar el cumplimiento de los requisitos y especificaciones de desarrollo.
- Emitir las certificaciones de recepción de los trabajos y aprobar los productos finales del proyecto.
- Proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

El Director de Proyecto podrá delegar sus funciones en una o varias personas de su equipo. Asimismo, podrá incorporar al proyecto durante su ejecución a las personas que estime necesarias.

Será potestad de la Dirección del Proyecto proponer en cualquier momento las modificaciones que convenga introducir y exigir la adopción de cuantas medidas concretas y eficaces sean necesarias si a su juicio se pone en peligro la calidad de los trabajos o la efectiva prestación de los servicios requeridos, proponiendo, en su caso, la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

5.2. Equipo de gestión del adjudicatario

Para garantizar la correcta comunicación dentro del proyecto o servicio, se requerirá la designación por parte del adjudicatario de la figura de **Responsable del Servicio**. Este responsable tendrá la visión completa del proyecto o servicio. Se responsabilizará de su gestión a lo largo de todo el contrato, de la gestión de los recursos y de los riesgos, y de realizar toda la coordinación y seguimiento del mismo.

El **Responsable del Servicio** es el máximo responsable del servicio prestado por parte del adjudicatario frente a la Dirección del Proyecto. Su cometido será asegurar que se reciba el servicio al nivel acordado, poniendo especial énfasis en la alineación con los objetivos establecidos por la unidad destinataria del servicio. A él le corresponde la dirección y coordinación del equipo de trabajo. Su gestión cubrirá principalmente los siguientes aspectos:

- Interlocución con el equipo de Dirección del Proyecto, dentro del modelo de trabajo conjunto establecido.
- Supervisión general del servicio.
- Gestión de los niveles de servicio comprometidos: seguimiento, reporting y revisión periódica de acuerdo con las necesidades de la Dirección del Proyecto.
- Gestión de los recursos para la provisión del servicio.
- Elaboración de informes de control del servicio y otra documentación de seguimiento.
- Gestión, transferencia y puesta a disposición de la Administración del conocimiento operativo acerca de los procesos y recursos de gestión de los servicios.
- Desarrollo y ejecución de programas de mejora de la calidad.
- Coordinación con Aragonesa de Servicios Telemáticos en función de las directrices y procedimientos establecidos por la Dirección del Proyecto.

5.3. Modelo de relación

La relación contractual entre Aragonesa de Servicios Telemáticos y el adjudicatario se canalizará a través del **Responsable del Contrato**, que será el encargado por parte de Aragonesa de Servicios Telemáticos de velar por el cumplimiento del contrato y el nivel de calidad de los trabajos realizados, supervisando el desarrollo de los mismos.

El seguimiento y control del proyecto o servicio se iniciará en el momento de la formalización del contrato y finalizará con la conclusión del mismo. Se efectuará sobre las siguientes bases:

- Revisar las actividades llevadas a cabo durante el período transcurrido desde la última reunión.
- Revisar y discutir el nivel actual del servicio prestado y los logros en calidad.
- Revisar y discutir los aspectos económicos del acuerdo (facturación, penalizaciones, etc.), sin perjuicio de que la decisión definitiva recaerá, en todo caso, en el Comité de Dirección.
- Discutir las discrepancias o desacuerdos sobre la interpretación del contrato, o del ANS en su caso, y elevarlos al Comité de Dirección.
- Proponer cambios globales en el proyecto o servicio. Si estos cambios implicaran impacto económico, estudiar y proponer el ajuste de la inversión o el gasto correspondiente y elevar la propuesta al Comité de Dirección.
- Realizar en su caso el seguimiento de los niveles de servicio de acuerdo con lo definido en el correspondiente ANS.
- Preparar y revisar las modificaciones al contrato o al ANS en su caso, para su aprobación por el Comité de Dirección.

El Comité de Seguimiento se reunirá con una periodicidad mensual. Sin embargo, se podrá reunir de manera extraordinaria siempre que cualquiera de las partes lo considere oportuno.

El adjudicatario será el encargado de elaborar la **agenda** de la reunión, el **informe de seguimiento** y el **acta de la reunión**.

5.3.1. Informes de seguimiento

El adjudicatario deberá presentar trimestralmente un **Informe de Control del Servicio** que incluya el desglose de las tareas realizadas, los medios dedicados a cada una de ellas y las horas incurridas, el cual deberá ser conformado por la Dirección del Proyecto para la correspondiente certificación de gasto.

Los **Informes de Control del Servicio** proporcionarán mecanismos para su seguimiento y control. Proporcionarán una visión global del estado del servicio y por tanto la capacidad de toma de decisión en cuanto a acciones correctivas. Además, permitirán el análisis de tendencias y la adopción en su caso de medidas preventivas. El Responsable del Servicio del adjudicatario será el responsable de elaborar estos informes, los cuales serán analizados por el Comité de Seguimiento.

Además del informe trimestral de control del servicio, por parte de la Dirección del Proyecto podrá requerirse la generación puntual de **otro tipo de informes**: de actividad, de incidencias, de planes de acción, de tendencias, etc.

A la finalización del servicio, el adjudicatario deberá además presentar una **Memoria Final** donde se especificarán los detalles de las actividades realizadas a lo largo del contrato, detallando actividades desarrolladas, medios humanos y materiales dedicados, y resultados obtenidos.

5.4. Medios técnicos

El adjudicatario deberá aportar las **infraestructuras informáticas, espacios y medios técnicos necesarios** para la prestación del servicio y para poder integrarse en caso necesario en las herramientas y flujos de trabajo del Gobierno de Aragón desde la localización desde la que preste sus servicios (hardware, líneas de comunicaciones, dispositivos, herramientas con sus correspondientes licencias, entornos de desarrollo, etc.).

Aragonesa de Servicios Telemáticos se encargará, en su caso, de la instalación de los **recursos específicos** necesarios (códigos de usuario, cliente VPN, etc.) para el acceso a la red corporativa de Gobierno y a cuantas utilidades sean requeridas para la prestación del servicio, con los niveles de seguridad y sistemas de restricción necesarios.

El adjudicatario **equipará a las personas prestadoras del servicio** con todos los medios técnicos necesarios para dicha prestación, incluidos los motivados por desplazamientos a los centros del Gobierno de Aragón. Para los trabajos a realizar en las instalaciones del Gobierno de Aragón los equipos informáticos para los puestos de trabajo serán igualmente proporcionados por el adjudicatario.

5.5. Equipo de trabajo

El adjudicatario deberá aportar **personal técnico experimentado en los entornos tecnológicos y funcionales** incluidos dentro del alcance del contrato, con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas.

El adjudicatario se compromete a que la **rotación** en su personal no afecte en absoluto a la calidad del servicio prestado.

El equipo humano que se incorporará al proyecto o servicio tras la formalización del contrato deberá incluir a las personas relacionadas en la oferta adjudicataria. Ante **cambios puntuales** en la composición del mismo el adjudicatario deberá exponer, con una **antelación mínima de 15 días** por escrito y debidamente detallados y justificados, los motivos que suscitan el cambio, acompañados con la presentación de un **candidato** con una cualificación técnica y una disponibilidad o dedicación al proyecto o servicio igual o superior a la de la persona que se pretende sustituir, para su aprobación por parte de la Dirección del Proyecto.

Del mismo modo, la Dirección del Proyecto podrá **solicitar cambios** en la composición de los equipos de trabajo en el caso de que sea necesaria la variación del perfil de alguno de sus componentes. Así mismo **podrá requerir la sustitución** del personal asignado al contrato cuando existan razones que lo justifiquen, cuando no alcanzasen los conocimientos o perfiles

exigidos para el desarrollo de los trabajos o por ser insatisfactorio el desempeño de sus funciones.

El adjudicatario está obligado a sustituir en un plazo máximo de 15 días a cualquiera de los componentes asignados a la prestación del mismo que pudiera causar **baja imprevista**, por un recurso de similar nivel profesional y formación en el entorno tecnológico y funcional objeto del contrato al que estuviese asignado el primero.

En los casos de sustitución de personal, tanto los **solapamientos** necesarios para evitar interrupción en la continuidad de los trabajos del personal sustituido como las jornadas de **adaptación** del personal sustituto se realizarán **sin coste** para Aragonesa de Servicios Telemáticos.

Cada nuevo miembro del equipo de trabajo asignado al proyecto o servicio por parte del adjudicatario **deberá ser aceptado** por parte de la Dirección del Proyecto, con arreglo a sus criterios de selección profesional.

En los casos en que la totalidad o parte de los servicios objeto del presente contrato deban ser prestados en dependencias del Gobierno de Aragón, se permitirá el **acceso** a éstas a los trabajadores del adjudicatario, con las limitaciones de seguridad que se tengan establecidas para dichas instalaciones.

La relación entre las partes tendrá exclusivamente carácter administrativo, **no existiendo vínculo laboral** alguno entre el Gobierno de Aragón y el personal de adjudicatario. Ambas partes reconocen que el personal de adjudicatario que tome parte en la prestación de los servicios estará en todo momento bajo la **dirección y control del adjudicatario**. El personal del Gobierno de Aragón ejercerá exclusivamente labores de dirección, coordinación y supervisión de los trabajos a realizar.

5.6. Metodología de ejecución de los trabajos

En la ejecución de los trabajos se seguirán las directrices técnicas, procedimientos y metodologías que establezca la Dirección del Proyecto. Así como el cumplimiento de todo el cuerpo normativo de seguridad de AST y sus directrices técnicas.

5.7. Confidencialidad

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener **absoluta confidencialidad y reserva** sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal.

El adjudicatario adquiere el compromiso de **custodia fiel y cuidadosa** de la documentación que se le entregue para la realización de los trabajos y, con ello, la obligación de que ni la documentación ni la información llegue en ningún caso a poder de terceras personas.

En todo caso, el adjudicatario será responsable de los **daños y perjuicios** que se deriven del incumplimiento de esta obligación en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), así como en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley.

5.8. Seguridad

El adjudicatario o las personas físicas que actúen directa o indirectamente bajo su responsabilidad no podrán realizar ninguna acción que comprometa los sistemas de información y comunicaciones del Gobierno de Aragón.

El equipo de trabajo aportado por el adjudicatario tendrá **acceso autorizado** únicamente a aquellos datos, recursos y dependencias que precisen para el desarrollo de sus funciones.

El adjudicatario está obligado a cumplir los **requerimientos de seguridad y continuidad** aplicables al objeto del contrato. Entre otros, se garantizará el **cumplimiento de:**

- La legislación vigente en general y en particular, cuando se traten datos de carácter personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (LOPD) y el Reglamento (UE) 2016/679 RGPD.
- Toda aquella normativa aplicable al Gobierno de Aragón como Administración Pública, y la que se pueda derivar de la gestión de las competencias que asume, como por ejemplo las normativas sectoriales que puedan existir en ésta materia en los colectivos de Sanidad o Justicia.
- Las normas ISO/IEC 27002 de mejores prácticas de seguridad de la información e ISO/IEC 27001 de gestión de la seguridad de la información, adaptadas a la estructura administrativa, personal y entorno tecnológico del cliente y aplicadas de forma proporcional a los riesgos reales.
- El Esquema Nacional de Seguridad (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).
- Los estándares de seguridad específicos de las tecnologías a utilizar en el proyecto o servicio.

Adicionalmente, el adjudicatario **se obliga a:**

- Facilitar toda aquella información que requiera Aragonesa de Servicios Telemáticos y el Gobierno de Aragón para que pueda dar cumplimiento a la legislación y normativa referida en este apartado.
- Implementar las funciones y procedimientos de seguridad necesarias de acuerdo a la política y procedimientos de Aragonesa de Servicios Telemáticos y el Gobierno de Aragón y proporcionar el equipo y los aplicativos necesarios para implementar los estándares de seguridad en línea con las directrices marcadas por la Oficina de Seguridad de Aragonesa de Servicios Telemáticos.
- Implantar las indicaciones dadas por los responsables de Aragonesa de Servicios Telemáticos y el Gobierno de Aragón en los diferentes ámbitos de la seguridad.
- Colaborar en la implantación de los controles de seguridad que defina Aragonesa de Servicios Telemáticos y el Gobierno de Aragón.
- Reportar las incidencias relativas a esta materia, sin perjuicio de su resolución.

- Colaborar en el seguimiento, investigación y diagnóstico de los incidentes de seguridad conjuntamente con los responsables de seguridad de Aragonesa de Servicios Telemáticos y el Gobierno de Aragón.
- Identificar y notificar vulnerabilidades de seguridad que no estén cubiertas por la aplicación de actualizaciones de seguridad de los sistemas.
- Trabajar, de forma proactiva, evaluando e informando de los riesgos que pueden suponer los cambios realizados en la infraestructura, modificaciones en el servicio, etc.

El adjudicatario se compromete explícitamente a **informar y formar al equipo de trabajo** aportado en las obligaciones que de tales dimanen, así como a proporcionar los medios necesarios para satisfacer cualquier tipo de requerimiento de obligado cumplimiento.

5.9. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos derivados del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección del Proyecto la información y documentación que éstas soliciten para **disponer de un pleno conocimiento técnico** de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas técnicos que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

5.10. Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos derivados del contrato, el adjudicatario se compromete a generar **toda la documentación que sea aplicable** como resultado de la prestación de los servicios, la cual deberá ser entregada en el formato electrónico que se determine para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

Toda la documentación deberá entregarse actualizada. La Dirección del Proyecto determinará si la documentación aportada debe ser mejorada, completada, ampliada o elaborada de otro modo para su mejor aprovechamiento por la organización.

La documentación que se genere deberá realizarse con las plantillas corporativas e imagen del Propiedad de los trabajos

El licitador acepta que la propiedad intelectual de todos los trabajos/desarrollos a medida que en virtud de este contrato se realicen serán propiedad del Gobierno de Aragón, a todos los efectos.

El adjudicatario asume la obligación de permitir el acceso de AST a los programas o códigos fuentes que componen el software USIGNER Firma Electrónica, así como la aplicación resultante de la transformación de dicho código a resultas de este contrato, y, por tanto, tener la posibilidad de proceder a su uso en el supuesto de incumplimiento contractual por parte de la empresa adjudicataria del contrato, o si esta sufriera cualquier problema de índole financiero, técnico o empresarial que le impidiera cumplir con las obligaciones que asume en este contrato, o las que se deriven del mantenimiento de la aplicación resultante.

El acceso a los códigos fuente por parte de AST, será gratuito.

6. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es desde **el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019**, con un plazo de prórroga de máximo la duración inicial del contrato.

7. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El presupuesto de licitación del presente contrato es de veintiséis mil novecientos euros (**26.900,00 €**), IVA excluido.

Visto que este proyecto se puede enmarcar dentro de la actuación “Servicios de Administración Electrónica” incluida en el programa operativo FEDER ARAGON 2014-2020, el gasto originado será susceptible de cofinanciación por el citado programa.

“Si finalmente es aceptada su propuesta va a aparecer en la lista pública prevista en el artículo 115, apartado 2 del Reglamento (UE) 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 diciembre de 2013”.

El pago del contrato se efectuará mediante la presentación de facturas mensuales. Las facturas serán certificadas por la Dirección de Tecnología y Sistemas de Aragonesa de Servicios Telemáticos.

8. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

El licitador deberá presentar su oferta en dos sobres con la siguiente denominación: Sobre UNO, y Sobre DOS. El contenido de cada uno de ellos deberá ajustarse a lo establecido en el apartado 2.2.4 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

La documentación se presentará tanto en papel como en formato informático legible (CD, pen drive,...). Cada sobre (UNO y DOS) deberá contener estrictamente los documentos indicados en los pliegos PARA CADA SOBRE. Por tanto, cada sobre contendrá un formato informático con el contenido del sobre correspondiente y no otro.

8.1. Sobre nº UNO: Documentación administrativa y propuesta sujeta a evaluación previa.

Este sobre contendrá los documentos 1º a 5º y 7º del apartado A) de la cláusula 2.2.4 del PCAP, contenido de las proposiciones.

Las referencias técnicas incluirán la siguiente documentación:

1. Índice.
2. Acatamiento de las condiciones del pliego.
3. Servicio de soporte
 - a. Modelo de soporte propuesto
 - b. Equipo asignado al servicio
4. Servicio de actualización de versiones
 - a. Modelo de actualización de versiones propuesto
 - b. Roadmap del producto

El contenido de la oferta técnica no excederá de las 50 páginas de texto en formato Arial 10, escritas a una cara. No se tendrá en cuenta en la valoración los anexos y las hojas que excedan de este número de páginas.

8.2. Sobre nº DOS. Oferta económica y propuesta sujeta a evaluación posterior.

En este sobre se incluirá la oferta económica y el resto de documentos relativos a la propuesta ofertada por el licitador y que estén considerados de evaluación posterior por ser susceptibles de evaluación automática por aplicación de fórmulas, de conformidad con lo indicado en el **Anexo XI**.

El Director de Tecnología y Servicios,

Fdo. Óscar Torrero Ladrero.
(Firmado electrónicamente)