

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO
PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE DE PRIMER NIVEL,
ACTUALIZACIONES, ADAPTATIVOS Y EVOLUTIVOS SOBRE LA PLATAFORMA
DOCUMENTUM DE LA CÁMARA DE ESPAÑA. (EXPEDIENTE Nº 764/2023)**

ÍNDICE

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

- 1. OBJETO**
- 2. DURACIÓN**

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**
- 4. TRABAJOS A DESARROLLAR**
- 5. CERTIFICACIONES**
- 6. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA**
- 7. EQUIPO DE TRABAJO**
- 8. GESTIÓN DE LA BOLSA DE HORAS (actualizaciones, adaptativos y evolutivos)**

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

- 9. CONTROL Y SEGUIMIENTO**

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento convocado por la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España (en adelante, la Cámara de España) es la selección de la empresa que prestará los servicios de soporte de primer nivel, actualizaciones, adaptativos y evolutivos sobre la plataforma Documentum de la Cámara de España, por un periodo de cinco (5) años.

1.1. Antecedentes

La Cámara de España es una corporación de derecho público, creada en virtud de la Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación, es el órgano de representación y coordinación de todas las Cámaras de Comercio territoriales, ante instancias estatales e internacionales, y tiene encomendada por Ley la representación, promoción y defensa de los intereses generales del comercio, la industria, los servicios y la navegación, así como la prestación de servicios a las empresas que ejerzan las indicadas actividades.

La Cámara de España desempeña asimismo una labor activa como órgano consultivo y de colaboración con la Administración General del Estado, responsabilizándose del diseño y ejecución de los planes camerales de competitividad y de internacionalización de la empresa española.

La Cámara de España está designada como Organismo Intermedio para la gestión de fondos europeos en el Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2021-2027, en el Programa FSE+ de Empleo Juvenil y en el Programa FSE+ de Educación y Formación, Empleo y Economía Social (EFESO). En este sentido la Cámara de España, en su calidad de Organismo Intermedio, asume, entre otras, la función de gestión del Programa Operativo siendo responsable de la selección de operaciones para su financiación, a cuyo efecto dispone de la colaboración de la red nacional de Cámaras de Comercio.

En el desempeño de sus labores como Organismo Intermedio para la gestión de fondos europeos la Cámara de España debe de disponer de los sistemas de información necesarios para el registro y almacenamiento de la información necesaria. A tal efecto la Cámara de España cuenta con una serie de portales y aplicaciones de soporte tecnológico orientadas a lograr la consecución de los objetivos específicos marcados en cada programa, así como aplicaciones transversales necesarias para la supervisión, evaluación, gestión financiera, verificación y auditoría del conjunto de programas.

Adicionalmente, la Cámara de España dispone de un plan de sistemas de información, relativo a la gestión y control de programas cofinanciados con fondos FEDER y FSE+ que se ejecutarán durante el periodo 2021-2027, identificándose una serie de actuaciones que la Cámara de España precisa acometer para cumplir con las exigencias establecidas por la normativa europea de aplicación y con las directrices aplicables a los Organismos Intermedios para la gestión y control de las actuaciones cofinanciadas y que, al mismo tiempo, permita conseguir que la ejecución de dichos fondos europeos se realice de la mejor forma posible, con el soporte de herramientas tecnológicas eficientes que propicien un mejor desempeño de las funciones encomendadas como Organismo Intermedio.

Entre las actuaciones identificadas se encuentra la necesidad de disponer de servicios de gestión documental para los sistemas de información de soporte a programas financiados con fondos europeos en el periodo de ejecución 2021-2027 y sus sistemas de gestión y control.

Dichos servicios de gestión documental se soportan mediante tecnología Documentum Platform, del fabricante OpenText, en función del resultado de la adjudicación el expediente de contratación 307/2015 (<https://www.camara.es/implantacion-de-un-repositorio-de-custodia-electronica-de-documentacion-para-la-camara-de-espana>), resultando necesario disponer de servicios de soporte de primer nivel, adaptativos y evolutivos sobre la plataforma Documentum de la Cámara de España.

1.2. Objetivo de la prestación

Los objetivos a alcanzar durante la prestación del servicio están directamente relacionados con la actividad de soporte de primer nivel, actualizaciones de versión, ejecución de trabajos adaptativos y evolutivos sobre las características y funcionalidades actuales de la plataforma Documentum de la Cámara de España.

2. DURACIÓN

El contrato tendrá un plazo de ejecución de cinco (5) años, a contar desde el día siguiente al de la firma del documento en que se formalice el mismo.

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1. Plataforma Documentum de la Cámara de España

La Cámara de España dispone de una licencia corporativa de plataforma Documentum, como repositorio de custodia de documentación en formato electrónico para la Cámara de Comercio de España y Cámaras de Comercio territoriales en el ámbito de la gestión de programas cofinanciados con fondos europeos.

Esta licencia proporciona toda la funcionalidad de los diferentes productos software incluidos en la misma, y que se detallan a continuación:

- Documentum Platform
- Documentum Retention Management
- Documentum Custom Client
- Documentum WebTop
- Documentum Platform Extensions

La plataforma Documentum de la Cámara de España se utiliza desde aplicaciones de negocio corporativas, que se integran a través de un **framework de servicios documentales** específico de la Cámara de España, el cual, a su vez, hace uso de las facilidades del API CMIS proporcionado por Documentum.

Las principales operaciones que las aplicaciones de negocio corporativas realizan sobre Documentum a través del **framework de servicios documentales** son las siguientes:

- Almacenar un documento
- Actualizar o versionar un documento
- Actualizar los metadatos de un documento
- Actualizar los metadatos de un conjunto de documentos
- Recuperar una relación de documentos en base a diferentes criterios de catalogación (metadatos)
- Recuperar un documento
- Recuperar las versiones de un documento
- Recuperar los metadatos de un documento
- Eliminar un documento lógicamente del repositorio
- Eliminar un documento físicamente del repositorio

Realizadas todas ellas a través del siguiente conjunto de métodos disponible para las aplicaciones cliente que precisan de los servicios del repositorio de custodia de documentación en formato electrónico:

- createDocumentByProperties
- updateDocumentById
- updateObjectPropertiesById
- updatePropertiesByProperties

- getObjectListByProperties
- getObjectById
- getObjectVersionsById
- getObjectPropertiesById
- deleteObjectById
- deletePermanentObjectById

El **framework de servicios documentales** implementa un módulo de auditoría encargado de registrar la información más relevante de todas y cada una de las llamadas realizadas por las aplicaciones cliente a los servicios documentales, referida a origen de cada llamada, parámetros utilizados, tiempo de respuesta de cada operación y resultado obtenido.

El diseño de la tabla de auditoría donde se registra la actividad del **framework de servicios documentales** es el siguiente:

CAMPO	PROPÓSITO
ID	Identificador único del registro en la tabla de auditoría
FECHA	Fecha y hora de la llamada al método (timestamp)
APPID	Identificador de la aplicación cliente que realiza la llamada al método
USERAPPID	Identificador del usuario logado en la aplicación cliente que genera la llamada al método
TIEMPO_EJECUCION	Tiempo total de ejecución de la llamada al método
METODO	Método ejecutado
DATOS	Relación de parámetros proporcionados al método por la aplicación cliente en la llamada realizada
RESULTADO	Resultado de la ejecución del método: OK/KO
COD_ERROR	Código de error en el caso de que el resultado de la ejecución del método sea KO
DESC_ERROR	Descripción del error en el caso de que el resultado de la ejecución del método sea KO
IP_ORIGEN	Dirección IP origen de la aplicación cliente que realiza la llamada al método
IP_NODO	Dirección IP del servidor de aplicaciones (nodo) donde se encuentra desplegado el framework de servicios documentales que atiende la petición de la aplicación cliente
TIME_1	Tiempo parcial empleado por el método en comprobar las credenciales suministradas por la aplicación cliente (autenticación + autorización)
TIME_2	Tiempo parcial empleado por el método en obtener una sesión válida en Documentum
TIME_3	Tiempo parcial empleado por el método en obtener el contenido del fichero que se quiere almacenar en Documentum (no aplica a todos los métodos)
TIME_4	Tiempo parcial empleado por el método en almacenar el documento en Documentum o en recuperar el documento de Documentum (no aplica a todos los métodos)

TIME_5	Tiempo parcial empleado en mover el documento almacenado en Documentum a su carpeta lógica correspondiente (no aplica a todos los métodos)
FILE_SIZE	Tamaño del fichero proporcionado por la aplicación cliente o devuelto a la aplicación cliente

Desde un punto de vista arquitectónico, la plataforma Documentum está desplegada en dos entornos con configuración de alta disponibilidad en modalidad activo/activo:

1. Entorno de preproducción: se utiliza para realizar las pruebas funcionales y de integración de los distintos desarrollos y componentes que forman parte de la plataforma, previo a su pase al entorno de producción, de acuerdo al diagrama de arquitectura que se incluye en el Anexo I.
2. Entorno de producción: es el entorno que presta los servicios documentales a los sistemas y usuarios de negocio, por lo que está optimizado para ofrecer el máximo rendimiento posible, de acuerdo al diagrama de arquitectura que se incluye en el Anexo I.

El componente Documentum Webtop de la arquitectura ha sido adaptado para permitir la autenticación de usuarios a través del sistema de autenticación centralizada de la Cámara de España (Single Sign On) basado en el software JA-SIG Central Authentication Service, de acuerdo al esquema de integración que se incluye en el Anexo I.

3.2 Disponibilidad y rendimiento

La disponibilidad y el óptimo rendimiento del framework de servicios documentales son factores críticos para el correcto funcionamiento del resto de sistemas de información que consumen estos servicios.

En relación con lo anterior, concurren una serie de factores que inciden directamente tanto en la disponibilidad como en los tiempos de respuesta o rendimiento del framework de servicios. Los más importantes se detallan a continuación:

- Dependencia de los servicios documentales para el correcto funcionamiento de sistemas de información críticos como pueden ser la Sede Electrónica y otros sistemas de gestión.
- Concentración del grueso de las operaciones documentales en franjas horarias coincidentes con la jornada laboral y con picos importantes coincidentes con la fecha de apertura y/o cierre de plazos administrativos que requieren de la aportación de documentación.

3.3 Volumetrías relevantes

INDICADOR	VALOR
Nº total de documentos en el repositorio	Aprox. 4.500.000
Media mensual de peticiones a métodos del framework (en el año 2023)	247.579

Media mensual de peticiones de creación de documentos (en el año 2023)	48.097
Media mensual de peticiones de lectura de documentos (en el año 2023)	195.896

4. TRABAJOS A DESARROLLAR

A continuación, se describen los trabajos a desarrollar dentro de las distintas líneas de actividad contempladas en el objeto del contrato.

4.1 Soporte de primer nivel

Trabajos de ejecución continuada a lo largo de toda la prestación del servicio que garanticen el correcto funcionamiento de la plataforma Documentum de la Cámara de España, **así como su máxima disponibilidad y óptimo rendimiento.**

A demanda de la Cámara de España

Soporte de primer nivel en **formato 24x7** que permita al personal autorizado de la Cámara de España canalizar consultas, problemas e incidencias, relacionadas con cualquiera de los componentes de la plataforma Documentum, incluido el framework de servicios documentales, para su análisis y resolución por parte del adjudicatario.

En los casos en que se requiera escalar la consulta, problema o incidencia al fabricante (OpenText) será el adjudicatario el encargado de llevar a cabo dicho escalado, mantener la interlocución y realizar el necesario seguimiento e impulso del caso con el fabricante (OpenText) por cuenta de la Cámara de España.

Acuerdo de Nivel de Servicio exigido:

Tipo de petición	Tiempo de respuesta (TR)	Tiempo de análisis y resolución (TS)
Prioridad normal ⁽¹⁾	4 horas en modalidad (8x5)	32 horas laborables
Prioridad urgente ⁽²⁾	1 hora en modalidad (24x7)	12 horas

¹ Problemas e incidencias del entorno de producción que no pueden ser catalogadas como urgentes. Problemas e incidencias del entorno de preproducción.

² Problemas e incidencias del entorno de producción referidas a la no disponibilidad de los servicios, al funcionamiento con un rendimiento insuficiente que penalice gravemente el funcionamiento de las aplicaciones que hacen uso de los servicios documentales, o al funcionamiento erróneo que pueda dar lugar a la pérdida o falta de integridad de la información gestionada.

TR. Tiempo que transcurre desde que la Cámara de España notifica un problema o incidencia por los canales habilitados hasta que se recibe confirmación de recepción e inicio de los trabajos de análisis y resolución por parte del adjudicatario. La asignación automática de un número de petición no se considera suficiente para el cumplimiento del tiempo de respuesta, sino que debe quedar perfectamente identificada la persona responsable.

TS. Es el tiempo que transcurre desde que se notifica un problema o incidencia por los canales habilitados hasta que ésta queda resuelta de manera definitiva o temporal (workaround), siempre que su resolución no requiera de escalado al fabricante.

El cumplimiento del Acuerdo de Nivel Servicio exigido se evaluará trimestralmente, de la siguiente forma:

Tipo de petición	% cumplimiento(x)	% penalización
Prioridad normal ⁽¹⁾	$80 \leq x < 100$	10
	$x < 80$	15
Prioridad urgente ⁽²⁾	$80 \leq x < 100$	15
	$x < 80$	20

El % de cumplimiento se medirá trimestralmente sobre un mínimo de 5 peticiones para la categoría de prioridad normal y 2 peticiones para la categoría de prioridad urgente. Queda excluido del ANS el primer mes de servicio.

El cálculo del % de cumplimiento sobre cada petición se realizará sobre el global de las fases de respuesta y resolución, es decir, que no se considerarán los incumplimientos parciales por fase, sino únicamente los incurridos sobre el tiempo total establecido para la resolución definitiva de la petición (TR + TS), independientemente del tiempo real empleado por el adjudicatario en cada fase.

El % de penalización se aplicará sobre el importe trimestral del contrato correspondiente a los servicios de soporte de primer nivel.

Canales de soporte que se habilitarán:

- Email
- Teléfono
- Web

Se habilitará un sistema de gestión de tickets que permita a la Cámara de España conocer en todo momento el estado de situación e histórico sobre las consultas, problemas o incidencias reportadas dentro del contrato.

Con periodicidad trimestral el adjudicatario elaborará un informe resumen relativo a la actividad desarrollada dentro del servicio de soporte de primer nivel, incluyendo un apartado específico relativo al cumplimiento del ANS. Dicho informe se utilizará para el cálculo de las posibles penalizaciones por incumplimiento del ANS y como soporte documental justificativo de los importes facturados.

De manera proactiva por parte del adjudicatario

Con periodicidad mínima trimestral el adjudicatario elaborará un informe incluyendo la relación de actualizaciones de versiones liberadas por el fabricante referidas a los distintos productos que conforman la plataforma Documentum de la Cámara de España, incluyendo una valoración previa de las que conviene aplicar en función del componente afectado, tipo de problema o incidencia que resuelve, criticidad, etc.

Con periodicidad mínima mensual el adjudicatario realizará las siguientes actividades de soporte preventivo:

- Revisión de la capa de Back-End (Content Server) del entorno de producción, incluyendo la revisión de LOGs de los servicios y resultados de la ejecución de Jobs programados.
- Revisión de la capa de Front-End (Framework Documental) del entorno de producción, incluyendo la revisión de LOGs del servidor de aplicaciones, así como de la tabla de auditoría del framework de servicios.

Elaborando un informe que contenga, como mínimo:

- Identificación del alcance de la revisión
- Resumen ejecutivo
- Resultados de la revisión de la capa de Back-End
- Resultados de la revisión de la capa de Front-End
- Identificación de riesgos
- Propuestas de mejora

En relación con los servicios de soporte proactivo indicar que los sistemas sobre los que se encuentran desplegados los distintos componentes software de la arquitectura se encuentran monitorizados por la Cámara de España en lo que ha consumo de recursos de computación se refiere:

- Carga de CPU
- Espacio disponible en disco
- Memoria disponible
- Interfaces de red
- Ejecución de procesos
- Respuesta de procesos

Valorándose las propuestas de los ofertantes para la identificación temprana de situaciones relacionadas con el funcionamiento anómalo o pérdidas de rendimiento del **framework de servicios documentales** a partir de la información disponible en:

- Los ficheros de LOG de los servidores de aplicaciones donde se ejecutan la aplicación de framework de servicios documentales y la aplicación de los servicios CMIS
- Los ficheros de LOG de los diferentes procesos de Documentum: Connection broker, Method Server, Content Server
- La tabla de auditoría donde se registra la actividad del framework de servicios documentales

La implementación de las propuestas realizadas por el adjudicatario del contrato para la identificación temprana de situaciones relacionadas con el funcionamiento anómalo o pérdidas de rendimiento del **framework de servicios documentales** se podrán ejecutar y facturar con cargo a la bolsa de horas del contrato.

4.2 Actualizaciones, adaptativos y evolutivos (bolsa de horas)

Se contemplan, dentro del alcance del contrato, 3.000 horas a disposición de la Cámara de España para la ejecución de trabajos de soporte relacionados con:

- La actualización de versiones de los productos software que vaya liberando el fabricante, a realizar en los entornos de preproducción y producción
- La programación de adaptativos y evolutivos relacionados con el **framework de servicios documentales**: programación de nuevos métodos, ajustes en las condiciones de ejecución de los métodos ya existentes, etc.
- La realización de configuraciones sobre la propia plataforma documental: creación de nuevos tipos documentales, ajustes en los tipos documentales ya existentes, nuevas configuraciones en Webtop
- La ejecución de posibles mejoras a nivel de arquitectura
- La programación de JOBs para la realización de operaciones documentales programadas
- Cualquier otra necesidad relacionada con la administración y gestión de la plataforma documental no estrictamente incluida dentro del servicio de soporte de primer nivel

La instalación de actualizaciones de versiones de los productos software se llevará siempre de acuerdo con la Cámara de España, en función de la tipología y criticidad de los problemas resueltos en cada versión mejorada del software y de los beneficios que su instalación proporcione.

La ejecución de cualquier trabajo dentro de esta línea de actividad requiere de petición previa y expresa por parte de la Cámara de España, estimación por parte del adjudicatario y aprobación de la estimación por la Cámara de España.

En todo caso no existe compromiso de consumo alguno, ni con carácter anual, ni durante la ejecución total del contrato, por parte de la Cámara de España respecto de la bolsa de horas contratada.

4.3 Fases globales del servicio

La Cámara de España propone las siguientes fases globales para la prestación del servicio objeto de licitación:

- **Fase de transición.** Proceso de adquisición del conocimiento y asunción del servicio por parte del equipo de proyecto entrante. **Duración 1 mes.**
- **Fase de servicio gestionado.** Gestión del servicio basado en acuerdos niveles de servicio (ANS) hasta la finalización del contrato.
- **Fase de devolución.** Traspaso del conocimiento a la Cámara de España o al suministrador que ésta indique. **Duración 1 mes.**

En relación con la fase de transición el adjudicatario deberá ejecutar los trabajos necesarios apoyándose, principalmente, en la documentación existente, en los conocimientos del personal de la Cámara de España relacionado con el proyecto, y en los propios activos del proyecto (código fuente, modelo de datos). No obstante, la Cámara de España procurará la celebración de jornadas de transferencia de conocimiento por parte del equipo de proyecto actual.

5. CERTIFICACIONES

La criticidad existente en relación con la disponibilidad de los servicios documentales, y con la seguridad de la información gestionada, requiere que el ofertante acredite estar en disposición de las siguientes certificaciones:

1. ISO 20000: Gestión de la Calidad en los Servicios de IT
2. ISO 27001: Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información
3. Certificado expedido por el fabricante (OpenText) que acredite su capacidad técnica y legal para la prestación de servicios de soporte del software OpenText Documentum

6. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El adjudicatario generará la documentación e información necesaria y suficiente para la adecuada ejecución de las prestaciones anteriormente indicadas.

La documentación generada deberá ser actualizada en la medida que se vayan realizando nuevas configuraciones sobre la plataforma Documentum o nuevos desarrollos sobre el **framework de servicios documentales** y serán en todo momento un fiel reflejo de la instalación de los distintos componentes de la arquitectura y de las características técnicas y funcionales del framework.

La Cámara de España podrá en todo momento solicitar la modificación o ampliación de la documentación generada si considera que estos no reflejan la realidad de la instalación de los distintos componentes de la arquitectura o de las características técnicas y funcionales del framework.

En concreto y en relación con el alcance del presente proyecto, se consideran como mínimo los siguientes:

Genéricos de servicios TI:

- Documentos de Especificación de Requisitos del Sistema
- Documentos de Análisis Funcional. Cuando resulten necesarios
- Documentos de Diseño Técnico. Cuando resulten necesarios
- Planes de pruebas
- Resultados de ejecución de los planes de pruebas
- Documentos de instalación y configuración
- Código fuente documentado
- Resultados de ejecución de test de estrés. Cuando resulten necesarios

- Informes de seguimiento
- Planes de proyecto / planificaciones
- Actas de reunión

Específicos de servicios documentales:

- Documentación específica de la actualización de versiones del software Documentum
- Informes periódicos de parches liberados por el fabricante
- Informes periódicos de la actividad de soporte de primer nivel, incluyendo la información necesaria para la revisión del cumplimiento de los ANS y cálculo de penalizaciones
- Mapa documental de la Cámara de España (actualización), cuando sea preciso
- Modelo documental de la Cámara de España (actualización), cuando sea preciso
- Diccionario de metadatos de tipos documentales de la Cámara de España (actualización), cuando sea preciso
- Diseño técnico de la plataforma Documentum (actualización), cuando sea preciso
- Diseño técnico del **framework de servicios documentales** (actualización), cuando sea preciso
- Manual para integradores

7. EQUIPO DE TRABAJO

El ofertante deberá proponer un equipo de trabajo formado por cuantos integrantes y dedicación estime adecuados para que la ejecución de los trabajos descritos cumpla los objetivos y plazos establecidos, de acuerdo a los siguientes perfiles requeridos:

Categoría	Descripción	Requisitos mínimos
CTDCTM	Consultor / técnico especialista en Documentum Platform	Al menos 5 años de experiencia como consultor / técnico especialista en instalación, configuración y administración de Documentum Platform
APDCTM	Analista Programador en Documentum Platform	Al menos 5 años de experiencia como analista programador con Documentum CMIS y Documentum Foundation Classes

Categorías profesionales consideradas por la Cámara de España para la prestación de los servicios de soporte de primer nivel, actualizaciones, adaptativos y evolutivos sobre la plataforma Documentum de la Cámara de España

El ofertante presentará, junto con el resto de elementos de la propuesta necesarios para su valoración por parte de la Cámara de España, su propuesta de composición del equipo de trabajo para la prestación de los servicios de soporte de primer nivel, actualización de versiones y desarrollo de adaptativos y evolutivos, junto con sus currículos académicos y profesionales, debiendo ajustarse a los requerimientos mínimos indicados en el presente pliego.

7.1 Estabilidad

El rendimiento del servicio en términos de calidad y productividad está directamente relacionado con las capacidades y competencias del personal adscrito al proyecto, con la adecuada selección e implantación de las metodologías de trabajo, pero también, con el aprendizaje y conocimiento de las especificidades del proyecto adquiridas por el equipo de trabajo durante la ejecución del contrato, motivo por el cual la estabilidad de dicho equipo se considera un aspecto clave de cara a garantizar la calidad y el máximo rendimiento durante toda la prestación del servicio.

Por lo anterior, la sustitución de todos o alguno de los miembros del equipo de trabajo por alguna de las causas contempladas en el pliego se deberá realizar en condiciones que garanticen el menor impacto posible en cuanto a la calidad y el rendimiento del servicio.

Sin menoscabo de la obligatoriedad de que los candidatos propuestos deban cumplir las condiciones mínimas de solvencia técnica establecidas en la convocatoria, la sustitución de los miembros del equipo de trabajo se realizará de acuerdo a las siguientes condiciones:

- Comunicación previa por parte del adjudicatario con un mínimo de 4 semanas de antelación y motivación suficiente de las causas que concurren para la sustitución
- Presentación de posibles candidatos (mínimo dos)
- Aceptación de alguno de los candidatos propuestos por parte de la Cámara de España

7.2 Otras condiciones

Lugar de trabajo: En lo referente a la ubicación del personal encargado de la ejecución de los trabajos, éste estará ubicado en las instalaciones del adjudicatario, salvo las reuniones de trabajo, control y seguimiento que se precisen para el correcto desarrollo de la prestación del servicio, así como las intervenciones sobre la plataforma que, a juicio de la Cámara de España, deban de celebrarse o realizarse desde sus oficinas en C/ Ribera del Loira 12 - Madrid.

Tanto en el caso de las reuniones como en el caso de las intervenciones sobre la plataforma que deban de celebrarse o realizarse desde las oficinas de la Cámara de España, la empresa adjudicataria no podrá facturar ningún cargo adicional por conceptos tales como desplazamientos, alojamiento, dietas u otros.

Horario de trabajo: A excepción del soporte de primer nivel en formato 24x7, la prestación de los servicios solicitados se realizará, con carácter general, en horario laboral.

Para el cálculo del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio referenciados a horas laborables se considerarán horarios laborables los siguientes:

- Horario de verano: de 9:00 hrs a 16:00 hrs de lunes a jueves y de 9:00 hrs a 15:00 hrs los viernes (desde el 16/06 al 15/09); no festivos en la comunidad de Madrid
- Horario de invierno: de 9:00 hrs a 18:00 hrs de lunes a jueves y de 9:00 hrs a 15:00 hrs los viernes (desde el 16/09 al 15/06); no festivos en la comunidad de Madrid

No obstante, el horario de trabajo podrá verse condicionado por las circunstancias y necesidades del proyecto en cada momento. Por lo tanto, los ofertantes deberán comprometerse a una disponibilidad horaria según lo exija la criticidad o urgencia de los adaptativos y evolutivos solicitados por la Cámara de España en cada momento.

Otros: El ofertante deberá proponer un equipo de trabajo que cumpla con los perfiles especificados en el presente documento. En los términos expresados en el Pliego de Condiciones Particulares, el ofertante deberá demostrar que el equipo de trabajo propuesto reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos.

Asimismo, el ofertante deberá disponer del personal necesario para cubrir posibles bajas o sustituciones de los profesionales que inicialmente asigne a la ejecución del contrato.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información a la Cámara de España y con el acuerdo de ésta, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

La Cámara de España se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.

El citado personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, y por tanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud, sin que en ningún caso pueda alegarse, por dicho personal, derecho alguno en relación con la Cámara de España, ni exigirse a éste responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados.

8. GESTIÓN DE LA BOLSA DE HORAS (actualizaciones, adaptativos y evolutivos)

Se distinguen dos modalidades de gestión / ejecución de trabajos con cargo a la bolsa de horas en función del alcance y estimación de esfuerzo previsto:

- Trabajos menores, con un alcance perfectamente definido y que pueden ser estimados y gestionados como un proyecto cerrado de corta duración (menos de 300 hrs de esfuerzo)
- Trabajos mayores, con un alcance que incluye cierto nivel de indefinición o con una estimación de esfuerzo superior a 300 hrs

La gestión / ejecución de los trabajos menores responderá a la siguiente operativa:

- Solicitud por parte de la Cámara de España
- Propuesta de alcance, estimación temporal, de esfuerzo y equipo de trabajo necesario por parte del adjudicatario
- Aprobación de la propuesta de alcance, estimación temporal, de esfuerzo y equipo de trabajo por la Cámara de España (plazos, perfiles y dedicación)
- Ejecución de los trabajos por parte del adjudicatario, incluyendo la generación de los entregables y evidencias necesarias

En el caso de los trabajos menores el adjudicatario únicamente tendrá derecho a facturar los importes que resulten de aplicar a la estimación de esfuerzo aprobada por la Cámara de España en cada momento la tarifa del perfil de soporte ofertada.

La gestión / ejecución de los trabajos mayores responderá a la siguiente operativa:

- Solicitud por parte de la Cámara de España
- Propuesta por parte del adjudicatario de la configuración del equipo de trabajo necesario para la consecución de los objetivos marcados
- Aprobación de la propuesta de configuración del equipo de trabajo por parte de la Cámara de España
- Ejecución de los trabajos por parte del adjudicatario, incluyendo la generación de evidencias documentales que, junto con los distintos entregables del proyecto, justifiquen la efectiva dedicación al proyecto de cada uno los integrantes del equipo de trabajo

En el caso de los trabajos mayores el adjudicatario únicamente tendrá la opción de facturar los importes que resulten de aplicar a la configuración del equipo de trabajo aprobado por la Cámara de España en cada momento, las horas efectivamente justificadas y la tarifa del perfil de soporte ofertada.

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de recursos suficientes para la ejecución de los trabajos con cargo a la bolsa de horas contratada, con el nivel de experiencia exigible de acuerdo a los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio:

Tipo trabajo	Tiempo de respuesta (TR)	Tiempo de disponibilidad del equipo de trabajo (TD)
Menor ¹	5 días laborables	5 días laborables
Mayor ²	5 días laborables	10 días laborables

¹ Trabajos referidos a actualizaciones, adaptativos y evolutivos con un alcance perfectamente definido y que pueden ser estimados y gestionados como un proyecto cerrado de corta duración (menos de 300 hrs de esfuerzo).

² Trabajos referidos a actualizaciones, adaptativos y evolutivos con un alcance que incluye cierto nivel de indefinición o con una estimación de esfuerzo superior a 300 hrs.

TR. Tiempo que transcurre desde que la Cámara de España realiza la petición para la realización de trabajos referidos a actualizaciones, adaptativos y evolutivos hasta que el adjudicatario presenta su propuesta de alcance, en el caso de trabajos menores, o su propuesta de configuración del equipo de trabajo, en el caso de trabajos mayores.

TD. Tiempo que transcurre desde que la Cámara de España acepta la propuesta de alcance, en el caso de trabajos menores, o la propuesta de configuración del equipo de trabajo, en el caso de trabajos mayores, hasta el inicio de los trabajos por parte del adjudicatario.

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

9. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para el control y seguimiento de los servicios contratados, la Cámara de España podrá establecer las instrucciones y orientaciones que estime pertinentes para la correcta realización del objeto del contrato, y convocar cuantas reuniones técnicas y de seguimiento sean necesarias para su correcto desarrollo.

A tales efectos la Cámara de España designará a un responsable del contrato encargado, entre otras cosas, de velar por la ejecución de los servicios solicitados y ofertados por el adjudicatario en su totalidad, así como por la calidad de los mismos.

El adjudicatario designará un responsable del servicio como principal interlocutor de la Cámara de España para el seguimiento, control y evaluación continua de los servicios prestados, y con competencias para la resolución de cualquier tipo de disputa o discrepancia en la prestación del servicio.

El responsable del servicio por parte del adjudicatario asistirá a cuantas reuniones puedan ser fijadas por la Cámara de España para el seguimiento, control y evaluación de los servicios prestados.

ANEXO I

DIAGRAMA DE ARQUITECTURA DEL ENTORNO DE PREPRODUCCIÓN

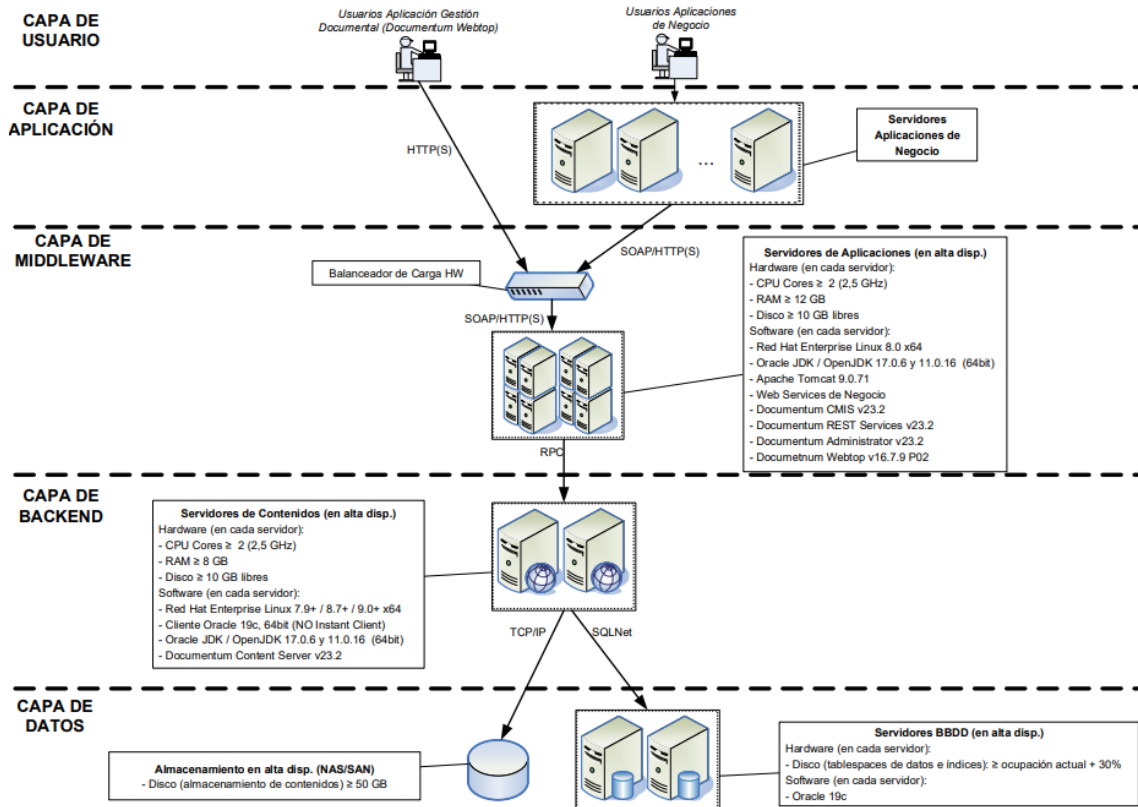
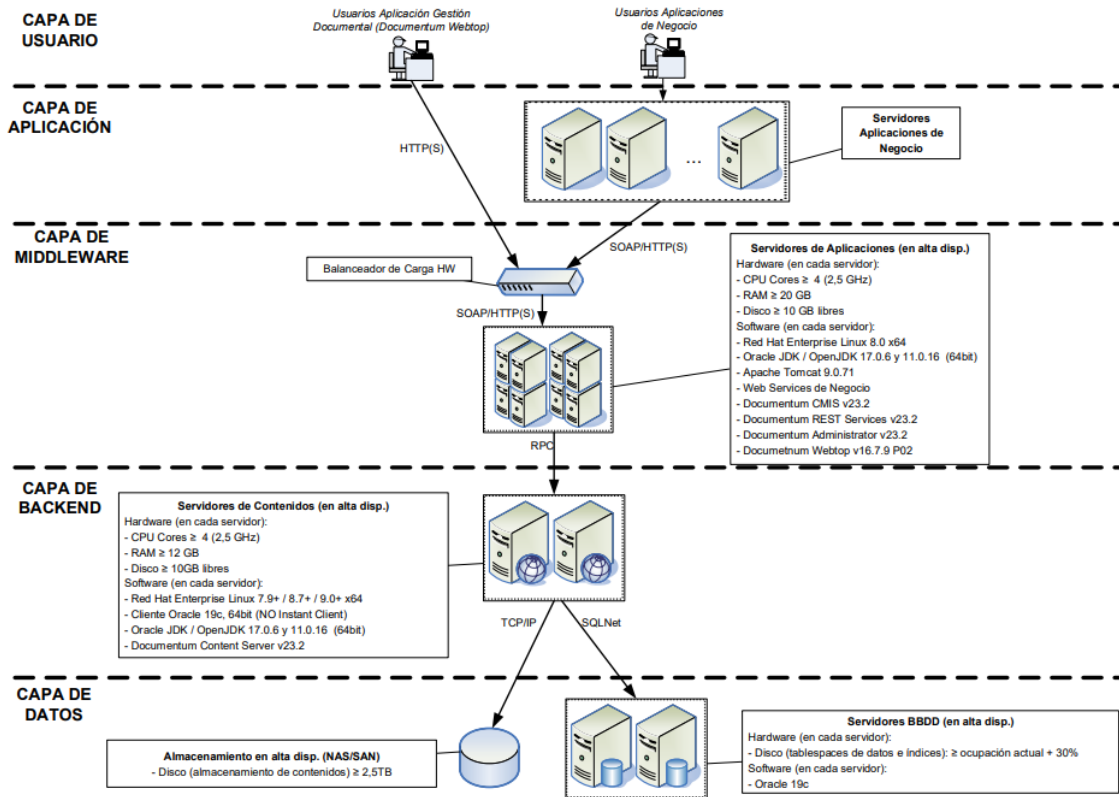


DIAGRAMA DE ARQUITECTURA DEL ENTORNO DE PRODUCCIÓN



ESQUEMA DE INTEGRACIÓN WEBTOP – CAS

