

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA
LA CONTRATACIÓN DE SOPORTE DEL SOFTWARE PIXELWARE SOLUTIONS,
ADAPTATIVOS Y EVOLUTIVOS SOBRE LA PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA MULTIENTIDAD DE LA CÁMARA DE ESPAÑA
(EXPEDIENTE Nº 391/2019)**

ÍNDICE

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

- 1. OBJETO**
- 2. DURACIÓN**

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**
- 4. CERTIFICACIONES**
- 5. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA**
- 6. EQUIPO DE TRABAJO**

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

- 7. CONTROL Y SEGUIMIENTO**
- 8. ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS**

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 permitir la contratación de soporte del software Pixelware Solutions, adaptativos y evolutivos sobre la Plataforma de Administración Electrónica Multientidad de la Cámara de España, por un periodo de cuarenta y seis (46) meses.

1.1. Antecedentes

La Cámara de España es una Corporación de derecho público, creada a instancias de la Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación, en sustitución del anterior Consejo Superior de Cámaras de Comercio, 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 2014-2020, en el Programa Operativo de Empleo Juvenil y en el Programa Operativo de Empleo, Formación y Educación. Dichos fondos europeos se materializan en la puesta en marcha de programas dirigidos, principalmente, a jóvenes sin empleo, emprendedores, autónomos y pymes, que la Cámara de España ejecutará en colaboración con 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 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.

En este contexto 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 2014-2020, identificándose una serie de actuaciones que la CCE 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 una Plataforma de Administración Electrónica Multientidad que dé cobertura al conjunto de las Cámaras de Comercio territoriales en el ámbito de la gestión de convocatorias de ayudas en el marco del periodo de fondos comunitarios 2014-2020, permitiendo la presentación telemática de solicitudes de participación en programas de ayudas por parte de los interesados, así como la relación telemática completa entre las Cámaras de Comercio y los solicitantes durante el proceso de tramitación de los expedientes.

Dicha Plataforma de Administración Electrónica Multientidad está construida sobre tecnología Pixelware Solutions, del fabricante Pixelware S.A., en virtud del resultado de la adjudicación el expediente de contratación 306/2015 (<https://www.camara.es/implantacion-de-una-plataforma-de-administracion-electronica-para-la-camara-de-espana>).

La Cámara de España, según lo establecido en la cláusula 22 del PCAP del expediente de contratación 306/2015, dispone del código fuente completo de los distintos módulos de que consta la Plataforma de Administración Electrónica y puede modificarlos en cualquier momento, sin restricciones, y en el ámbito de la gestión de programas de ayudas con fondos europeos, bien con medios propios, bien con medios externos.

1.2. Objetivo de la prestación

A través de la presente licitación se pretende la contratación de soporte del software Pixelware Solutions, adaptativos y evolutivos sobre la Plataforma de Administración Electrónica Multientidad de la Cámara de España, por un periodo de cuarenta y seis (46) meses.

De acuerdo con lo anterior, el presente Pliego tiene por objeto definir los requerimientos técnicos mínimos de las prestaciones que el proveedor contratado deberá poner a disposición de la Cámara de España.

2. DURACIÓN

El contrato tendrá un plazo de ejecución máxima de cuarenta y seis meses (46) ofreciendo la cobertura necesaria desde el 01/03/2020 al 31/12/2023 por lo que la firma del documento en que se formalice el mismo debe de realizarse necesariamente con anterioridad a la fecha de inicio de la prestación del servicio. De formalizarse el contrato con posterioridad al 01/03/2020 el plazo de ejecución se ajustará para que la finalización del mismo se produzca, en todo caso, el 31/12/2023.

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1. Plataforma de Administración Electrónica Multientidad de la Cámara de España

En la actualidad la Cámara de España dispone de una Plataforma de Administración Electrónica Multientidad que proporciona servicios de relación telemática con empresas y emprendedores al conjunto de Cámaras de Comercio territoriales, en el marco de la gestión de programas de ayudas con fondos europeos.

La Plataforma de Administración Electrónica Multientidad está construida sobre tecnología Pixelware Solutions, del fabricante Pixelware S.A, y más concretamente sobre los siguientes productos o módulos:

FRONT END

Sede electrónica (Pixelware eSede). Portal Web público multientidad, con diseño Web adaptable (RWS), que permite disponer de sedes electrónicas independientes para las distintas Cámaras de Comercio.

Incluye las siguientes funcionalidades principales:

- Listados de trámites publicados. Módulo con distintos listados de los trámites publicados por las Cámaras con posibilidad de filtrado según distintos criterios de interés.
- Tramitación de solicitudes electrónicas. Módulo que permite la presentación de solicitudes electrónicas con las siguientes características destacables:
 - ✓ Autenticación del interesado mediante certificado digital
 - ✓ Gestión de representantes desde la propia solicitud
 - ✓ Diseño de los formularios electrónicos de solicitud configurable por convocatoria
 - ✓ Incorporación de documentos en el formulario de solicitud
 - ✓ Generación de asientos en el registro electrónico
 - ✓ Generación de justificante de la presentación realizada incluyendo los datos proporcionados en la solicitud y la huella de los documentos aportados
- Verificación de documentos a través de código CSV. Permite la descarga de documentos electrónicos con carácter de original vinculados a expedientes a partir del código CSV incluido en los documentos de tipo copia auténtica.
- Mapa de acceso a las distintas sedes de Cámaras. Permite acceder a las Sedes Electrónicas particulares de las distintas Cámaras por localización visual en un mapa.

- Validación previa de certificado digital. Permite a los usuarios de la Sede Electrónica comprobar si disponen de un certificado digital admitido correctamente instalado.
- Validación previa de la capacidad de firma electrónica. Permite a los usuarios de la Sede Electrónica comprobar la capacidad técnica de sus dispositivos para realizar firmas electrónicas mediante el componente Autofirma.
- Portal privado del solicitante. Permite:
 - ✓ Consultar el estado de los trámites iniciados desde la Sede Electrónica
 - ✓ Recibir notificaciones (fehacientes) y comunicaciones electrónicas
 - ✓ Realizar subsanaciones sobre trámites iniciados
 - ✓ Aportar nueva documentación sobre trámites iniciados
 - ✓ Realizar quejas o sugerencias sobre trámites iniciados
- Vídeos tutoriales, ayuda y preguntas frecuentes. Recursos que tienen por objetivo facilitar la correcta interacción de los usuarios con la Sede Electrónica.
- Información oficial relacionada con la Sede: identificación y titularidad, calendario y hora oficial, normativa de aplicación, certificados admitidos.
- Módulo de auditoría que registra todas las acciones realizadas por los usuarios en la Sede Electrónica.

BACKEND

Tramitador de expedientes (Pixelware eTramitador). Módulo de backend multientidad que permite realizar, de manera integrada, la gestión de convocatorias y la tramitación de expedientes de solicitudes de ayuda desde su presentación por parte de los interesados hasta su resolución por parte de los usuarios tramitadores de Cámaras.

La multientidad se apoya en la gestión de usuarios a través de grupos para determinar la entidad a la cual pertenece cada usuario y determinar así su ámbito de acceso y gestión permitidos.

Este módulo se integra con el Sistema de autenticación Single Sign On JA-SIG CAS de la Cámara de España, que facilita el acceso a los usuarios al no tener que disponer de credenciales específicas para trabajar con el tramitador.

El Tramitador de expedientes se integra con los distintos módulos de la plataforma de administración electrónica para proporcionar un entorno homogéneo y completo de trabajo. Incluye los siguientes módulos:

- Módulo Explorar. Permite consultar el detalle de convocatorias, expedientes, presentaciones, notificaciones, quejas y sugerencias sobre los que tiene permisos de acceso el usuario según su perfil, a partir de listados con resultados

configurables y con posibilidad de filtrado por el contenido de cualquiera de las columnas, así como poder exportar a ficheros Ms Excel las listas obtenidas.

- **Módulo Tareas.** Permite tramitar los expedientes en función de las distintas tareas y responsables establecidas en los flujos de trabajo configurados mediante el módulo BPM.

La tramitación es guiada, en función de la secuencia de tareas configurada en cada flujo y asignación de grupos y roles a tareas, habilitando la tramitación por grupos de trabajo mediante mecanismos de control de adquisición única de los expedientes.

También habilita la posibilidad de que los gestores de las Cámaras de Comercio puedan iniciar solicitudes de forma manual, al objeto de homogeneizar la tramitación de las solicitudes electrónicas y las solicitudes físicas, así como aportar información y documentos sobre los expedientes en cualquier momento.

- **Calendario de Sede Electrónica.** Acceso al calendario global de convocatorias de la entidad a la que pertenece el usuario.
- **Formación.** Acceso a videos tutoriales y manuales sobre el uso del Tramitador de expedientes.
- **Portafirmas.** Acceso integrado al módulo de portafirmas que habilita la firma electrónica de documentos que forman parte de los expedientes por parte de usuarios con rol firmante.
- **Notificaciones.** Acceso integrado al módulo de notificaciones fehacientes y comunicaciones electrónicas.
- **Administración.** Acceso integrado al módulo de administración de trámites y formularios electrónicos.

Notificaciones electrónicas. Módulo de notificaciones electrónicas multientidad, integrado dentro del Tramitador de expedientes, donde cada entidad puede crear y enviar sus propias notificaciones al interesado.

Las notificaciones electrónicas se envían por comparecencia, mediante la puesta a disposición de las mismas en la Sede electrónica, para que el interesado, accediendo a su portal privado en la Sede, tenga la oportunidad de acceder al contenido de las mismas o bien rechazarlas.

Portafirmas. Portafirmas electrónico, integrado en el Tramitador de expedientes, que permite a los usuarios de determinados perfiles realizar la operativa de la firma electrónica de los documentos de forma masiva.

Desde un punto de vista funcional, el Portafirmas permite la realización de peticiones de firmas, identificando múltiples destinatarios en flujo de cofirma (paralelo) o contrafirma (cascada).

Adicionalmente tiene la posibilidad de elegir el formato de la firma, así como la configuración de delegaciones y sustituciones de firmantes.

Administración. Módulo que permite configurar los trámites y sus formularios electrónicos, desde el cuál se darán de alta (o baja), modificarán y operarán cada uno de los programas y convocatorias, definiendo su relación de campos y formularios Web asociados, cómo se hará de forma automática su asociación a cada fase del flujo de tramitación estandarizado.

Permite la configuración, por cada tipo de trámite, de los campos requeridos en cada una de las fases del proceso de solicitud y resolución: solicitud, subsanación, revisión y evaluación (concesión o denegación de la ayuda) y justificación por parte del beneficiario.

El diseñador de dichos formularios permite definir aspectos como:

- Organización visual y apariencia de los diferentes campos que componen el formulario del expediente
- Vinculación de dichos campos cada una de las tareas del flujo de trabajo definido para la tramitación de los Programas. Esta asociación hace que en cada tarea del procedimiento dentro del Tramitador de Expedientes se visualice sólo la información necesaria para realizar dicho paso
- Vinculación entre campos del formulario de forma que, un campo muestre una determinada información en función de la introducida por el usuario en otro campo
- Validaciones de la información introducida por el usuario como premisas para que se realice una transición de una tarea a otra dentro del procedimiento

COMUNES

Registro electrónico (Pixelware eRegistro). Facilita la presentación telemática de solicitudes de participación en Programas convocados por las Cámaras, así como la posterior presentación, por parte de quienes resulten beneficiarios, de información requerida para la justificación de las ayudas concedidas o de documentación para la subsanación, garantizando de forma jurídica y legal la presentación de solicitudes y documentación de interesados a través de la Sede electrónica.

El módulo de registro electrónico incorporado en la solución cumple el estándar SICRES en cuanto a su estructura de información y es el encargado de gestionar la evidencia electrónica de todas aquellas acciones realizadas ante la Sede Electrónica o Entorno de tramitación que requieren constatar en qué momento se realizaron, así como de generar los correspondientes justificantes de registro firmados electrónicamente e incluyendo el correspondiente sello de tiempo.

Firma electrónica (Pixelware WS-eFirma). Componente común y reutilizable por el resto de módulos que conforman la solución para el tratamiento y gestión de las operaciones de

firma y sello electrónico con sellado de tiempo basado en el uso del protocolo TSP sobre HTTP, definido en la norma RFC 3161 "Internet X.509 Public Key Infrastructure Time-Stamp Protocol (TSP).

Gestión documental (Pixelware Content Server Java). Módulo de gestión documental y archivo electrónico basado en el estándar CMIS que permite a los diferentes módulos de la Plataforma (o sistemas terceros) custodiar documentos electrónicos. Este módulo se constituye en archivo global de toda la documentación de los expedientes de ayuda tramitados a través de la Plataforma.

Dispone de mecanismos de integración con otros repositorios documentales que, en el caso de la Plataforma de Administración Electrónica de la Cámara de España, se aprovechan para la integración con el Repositorio Documental de la CCE, basado en tecnología Documentum, a través de un framework documental propio.

Gestor de entidades, grupos y perfiles (Pixelware Control Manager). Módulo que posibilita la configuración y alta de las diferentes entidades que conformarán el entorno multientidad de la Plataforma, y a través del cual se ofrecerán entornos lógicos de tramitación independientes a las Cámaras de Comercio. Igualmente permite gestionar los grupos y perfiles de usuario necesarios para la operativa en la tramitación de expedientes de los distintos programas en los que participe la Cámara.

La gestión de privilegios de usuarios mantiene niveles de seguridad y control de accesos, definiendo los privilegios de los usuarios basados en categorías. Esta configuración es global a todos los módulos de la Plataforma, permitiendo mantener una gestión unificada de usuarios y perfiles, aunque, se puede personalizar y especificar una gestión de usuarios distinta para un módulo concreto, fundamentalmente en relación con determinadas funcionalidades que solo existen en ese módulo.

Web services (Pixelware integration services). Capa de servicios web basada en tecnología Web Services (SOAP + WSDL) a través de la cual se exponen todas las funcionalidades disponibles desde la interfaz de usuario de todos los módulos (tanto a nivel de administrador como a nivel de gestión) que componen la solución para su consumo desde sistemas externos.

El uso de estándares se lleva a cabo también en cuanto a la comunicación entre los diferentes módulos que componen la solución, estableciendo protocolo SOAP para el intercambio de información entre los mismos, en base a mensajes XML.

BPM (Pixelware Workflow Manager / Server). Motor de workflow o BPM (Business Process Management) que incorpora la solución junto con su herramienta de gestión y control y que cumple con el estándar BPMN (Business Process Model and Notation).

Dicho estándar define una notación gráfica estandarizada que permite el modelado de procesos de negocio y el intercambio de los flujos diseñados con otros modeladores compatibles.

Mediante este módulo: (i) se automatiza la secuencia de acciones, actividades y tareas en la ejecución del proceso de gestión mediante el consumo de servicios comunes, (ii) se

establece un control exhaustivo de las diferentes etapas de dicho procedimiento y (iii) se expone, mediante interfaces de servicios comunes, el estado del flujo de tramitación de cada Programa modelado en la Plataforma para el consumo por sistemas externos

INTEGRACIONES CON SISTEMAS EXTERNOS

- **@firma**. La Plataforma de Administración Electrónica de la Cámara de España se integra con los servicios de validación y tratamiento de certificados de @firma.
- **TS@**. La Plataforma de Administración Electrónica de la Cámara de España se integra con los servicios de sello de tiempo de la autoridad TS@.
- **Sistema de Single Sign On de la Cámara de España**. El módulo de tramitación de la Plataforma de Administración Electrónica se integra con el sistema de autenticación Single Sign On de la Cámara de España (JA-SIG CAS) para facilitar la tarea de autenticación de los usuarios tramitadores mediante credenciales que utilizan para el acceso a otros servicios de la Cámara de España.
- **Gestor de expedientes de beneficiarios de programas**. La Plataforma de Administración Electrónica de la Cámara de España se integra la herramienta de gestión de expedientes de beneficiarios de programas de la Cámara de España para automatizar el alta de empresas solicitantes de ayudas cuyos expedientes han sido resueltos favorablemente. Dicha integración se consigue a través del consumo de servicios Web.
- **Repositorio documental CCE**. La Plataforma de Administración Electrónica de la Cámara de España se integra con servicios documentales propios de la Cámara de España para almacenar en Documentum los documentos relacionados con las convocatorias y expedientes de solicitud. Dicha integración se consigue a través del consumo de servicios Web.

Los servicios que el adjudicatario deberá prestar a la Cámara de España deberán responder a los siguientes requisitos técnicos:

3.2. Soporte del Software Pixelware Solutions

Las licencias del software Pixelware Solutions son en propiedad de la Cámara de España, y se encuentran instaladas actualmente en sus entornos de producción y preproducción.

El servicio de soporte solicitado abarca los siguientes aspectos:

Garantía de adecuación normativa – soporte adaptativo

El adjudicatario garantizará la adecuación continua del software Pixelware Solutions a lo dispuesto en la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y otras Leyes y Reglamentos que regulen el funcionamiento y

características habilitantes de una Sede Electrónica, en cada momento y durante la vigencia del contrato, liberando los correspondientes parches y nuevas versiones menores o mayores de los distintos productos o módulos.

Del mismo modo se compromete a informar a la Cámara de España de las actualizaciones en Leyes y Reglamentos que modifiquen la normativa aplicable a las Sedes Electrónicas, así como sobre los impactos de dichas modificaciones en el producto PixelWare Solutions y en la instalación y parametrización específica del mismo realizada para la implantación de la Plataforma de Administración Electrónica Multientidad de la Cámara de España.

Garantía de adecuación tecnológica – soporte adaptativo

El adjudicatario garantizará la adecuación continua del software Pixelware Solutions para su correcto funcionamiento con nuevas versiones de sistemas operativos (cliente y servidor), navegadores Web, servidores Web, servidores de aplicaciones, sistemas de gestión de bases de datos y cambios en componentes externos con los que se integra la Plataforma de manera nativa como son @firma, TS@ o Autofirma, en cada momento y durante la vigencia del contrato, liberando los correspondientes parches y nuevas versiones menores o mayores de los distintos productos o módulos.

Del mismo modo se compromete a informar a la Cámara de España de las actualizaciones tecnológicas sobre elementos identificados en el párrafo anterior, que impacten en el funcionamiento del producto PixelWare Solutions y en la instalación y parametrización específica del mismo realizada para la implantación de la Plataforma de Administración Electrónica Multientidad de la Cámara de España., así como sobre el alcance de dichos impactos.

Garantía de correcto funcionamiento – soporte correctivo / perfectivo

El adjudicatario garantizará la actualización continua del software Pixelware Solutions para corregir errores en su funcionamiento (bugs), problemas de rendimiento o prever posibles errores o problemas futuros, liberando los correspondientes parches y nuevas versiones menores o mayores de los distintos productos o módulos.

Como parte de la garantía de correcto funcionamiento – soporte correctivo / perfectivo el adjudicatario será responsable de corregir posibles situaciones de falta de integridad a nivel de datos motivadas por errores o problemas de funcionamiento del software.

Servicios de soporte - HelpDesk

El soporte ofertado habilitará al personal autorizado de la Cámara de España a canalizar cuantas consultas de carácter técnico o funcional, problemas o incidencias relativas al funcionamiento de los diferentes productos o módulos que conforman la Plataforma de Administración Electrónica Multientidad de la Cámara de España sean necesarias durante la vigencia del contrato, para su análisis y resolución por parte del adjudicatario.

El ámbito del soporte solicitado abarca tanto al funcionamiento de los diferentes productos o módulos instalados en las infraestructuras tecnológicas de la Cámara de España, como a las configuraciones y parametrizaciones existentes de los mismos, y a la integración con sistemas externos como pueden ser @firma, TS@, Autofirma, repositorio documental de la Cámara de España, gestión de Expedientes de Programas de la Cámara de España, otras integraciones realizadas en el contexto del proyecto de implantación de la Plataforma de Administración Electrónica Multientidad de la Cámara de España.

En caso de que un caso de soporte suponga la necesidad de generar una nueva versión de cualquier producto o módulo que forma parte de la solución Pixelware Solutions, abarcará igualmente la realización de cambios de la configuración/parametrización, o, incluso, la realización de adecuaciones sobre el modelo de datos subyacente, asimismo, el alcance de los trabajos necesarios para la correcta resolución incluirá la realización de pruebas exhaustivas por parte del adjudicatario en sus entornos así como el despliegue de la solución en los entornos de preproducción y producción de la Cámara de España de acuerdo con los procedimientos establecidos por ésta.

Los servicios de soporte para personal de la Cámara de España estarán disponibles a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico
- Teléfono
- Portal Web

El horario mínimo requerido para la prestación de los servicios es el siguiente:

- Lunes a jueves de 9:00 a 18:00 hrs
- Viernes de 9:00 a 15:00 hrs

Exceptuando los festivos estipulados en el calendario laboral por el que se rige el adjudicatario.

Acuerdo de Nivel de Servicio exigido:

	Tiempo de respuesta (TR)	Tiempo de análisis (TA)	Tiempo de resolución (TS)	% cumplimiento (x)	% penalización
Prioridad normal*	4 horas	16 horas	48 horas	80 ≤ x < 100 x < 80	5 10
Prioridad urgente**	2 horas	4 horas	16 horas	80 ≤ x < 100 x < 80	15 20
Prioridad crítica***	1 hora	2 horas	8 horas	80 ≤ x < 100 x < 80	25 30

* Consultas genéricas, problemas e incidencias referidas al entorno de preproducción. Problemas e incidencias del entorno de producción que no puedan ser categorizadas como urgentes o críticas.

** Problemas e Incidencias que afecten a la disponibilidad o al correcto funcionamiento de los servicios o al rendimiento de los portales de Sede Electrónica y de Tramitación de

Expedientes de producción y que impacten seriamente en los procesos de publicación de nuevos trámites, realización de presentaciones o tramitación de expedientes.

*** Problemas e Incidencias que afecten a la disponibilidad o al correcto funcionamiento de los servicios o al rendimiento de los portales de Sede Electrónica y de Tramitación de Expedientes de producción y que impidan la publicación de nuevos trámites, la realización de presentaciones o la tramitación de expedientes.

Por tiempo de respuesta (TR) se entiende el que transcurre desde que la Cámara de España realiza la petición por los canales habilitados hasta que se inician las tareas diagnóstico por parte de un técnico o departamento de soporte. La asignación automática de un número de petición no se considera válida para el cálculo del tiempo de respuesta.

Por tiempo de análisis (TA) se entiende el que transcurre desde que se inician las tareas de diagnóstico por parte del servicio de soporte hasta que se identifica el motivo del problema o incidencia y se proporciona una solución directamente o se inician los trabajos necesarios para su resolución. No imputará, para el cálculo del cumplimiento del SLA, el tiempo que la CCE emplee en suministrar al adjudicatario información requerida por este y que resulta necesaria para la fase de análisis como p.e. el suministro de backups de los esquemas de BD para la simulación de las condiciones de los entornos de preproducción / producción en sus entornos de desarrollo.

Por tiempo de resolución (TS) se entiende el que transcurre desde que finalizan las tareas de diagnóstico por parte del servicio de soporte hasta que el problema o incidencia queda definitivamente resuelto en los entornos de preproducción / producción de la CCE.

Cuando la resolución de una consulta, problema o incidencia requiera de plazos superiores a los establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio para su resolución, el adjudicatario deberá justificarlo suficientemente y presentar un plan de trabajo detallado dentro de los tiempos de resolución establecidos en función de la prioridad asignada. Dicho plan de trabajo deberá ser aprobado por el responsable del contrato en la Cámara de España.

Con periodicidad trimestral el adjudicatario elaborará un informe resumen relativo a la actividad de soporte prestada, 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.

El % de cumplimiento se medirá trimestralmente sobre un mínimo de 5 peticiones para la categoría de prioridad normal, 3 peticiones para la categoría de prioridad urgente y 1 petición para la categoría de prioridad crítica.

El cálculo del % de cumplimiento sobre cada petición se realizará sobre el global de las fases de respuesta, análisis 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 + TA + 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.

3.3 Adaptativos, evolutivos sobre la Plataforma de Administración Electrónica

Se contemplan, dentro del alcance del contrato, 1.500 horas a disposición de la Cámara de España para la ejecución de adaptativos y evolutivos relacionados con la adaptación de funcionalidades y parametrizaciones ya existentes (p.e. flujos de tramitación configurados) o el desarrollo de nuevas funcionalidades para ajustar el funcionamiento de los distintos módulos o componentes de Plataforma de Administración Electrónica a necesidades específicas de la Cámara de España, incluyendo las integraciones con sistemas externos no nativos (@firma, TS@ o Autofirma).

La realización de trabajos adaptativos y evolutivos con cargo a las 1.500 horas contratadas se realizará siempre previa solicitud 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.

4. CERTIFICACIONES

La criticidad existente en relación con la disponibilidad de la Plataforma de Administración Electrónica Multientidad de la Cámara de España y con la seguridad de la información gestionada, requiere que el ofertante deba acreditar estar en disposición de las siguientes Certificaciones:

1. ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad
2. ISO 27001: Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información
3. ISO 15504-SPICE: Modelo de Madurez de Ingeniería del Software Nivel 3 o superior, o certificación equivalente (siendo válido el CMMI-DEV v1.3 o superior)

5. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El adjudicatario generará la documentación e información, tanto en formato papel como en soporte electrónico, necesaria y suficiente para la adecuada ejecución de cada una de las prestaciones anteriormente indicadas.

Los documentos deberán ser actualizados en la medida que se vayan realizando nuevas configuraciones o desarrollos sobre la Plataforma de Administración Electrónica Multientidad.

La Cámara de España podrá en todo momento solicitar la modificación o ampliación de los documentos generados en el marco del contrato o ya existentes con anterioridad, si considera que éstos no reflejan la realidad de la instalación de la Plataforma de

Administración Electrónica Multientidad.

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

- Actas de reunión
- Documentos de Análisis Funcional, cuando sea preciso
- Documentos de Diseño Técnico, cuando sea preciso
- Documentos de Arquitectura, cuando sea preciso
- Manuales de usuario, cuando sea preciso
- Manuales de operación, cuando sea preciso
- Informes referidos a la garantía de adecuación normativa, cuando sea preciso
- Informes referidos a la garantía de adecuación tecnológica, cuando sea preciso
- Informes de la actividad de soporte, incluyendo la información necesaria para la revisión del cumplimiento de los ANS y cálculo de penalizaciones

6. 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 propuestos:

- Responsable o coordinador de proyecto
- Analista programador especialista en el producto Pixelware Solutions
- Técnico de soporte de primer nivel del producto Pixelware Solutions

En lo referente a la ubicación del personal encargado de la ejecución de estos trabajos, éste estará ubicado en las instalaciones del adjudicatario, salvo las reuniones de trabajo y seguimiento que se precisen para el correcto desarrollo de la prestación del servicio que se celebrarán en las oficinas de la Cámara de España. A dichas reuniones asistirá el personal del equipo de proyecto de la empresa adjudicataria que la Cámara de España estime necesario en cada momento. La empresa adjudicataria no podrá facturar ningún cargo adicional por los desplazamientos que resulten necesarios.

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.

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

7. 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 sean necesarias para su correcto desarrollo.

8. ESTRUCTURA DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS

La propuesta técnica referida a los servicios licitados tendrá que ajustarse necesariamente al siguiente esquema:

GARANTÍA DE ADECUACIÓN NORMATIVA Y TECNOLÓGICA

Descripción detallada de los procedimientos propuestos por el ofertante, medios adscritos y su organización, que garanticen la adecuación normativa y tecnológica del Software Pixelware Solutions de acuerdo a las prescripciones incluidas en apartado 3.2 del presente pliego.

SOPORTE CORRECTIVO / PERFECTIVO - HELPDESK

Descripción detallada de la metodología propuesta por el ofertante, medios adscritos y su organización, y herramientas que se emplearán para la gestión del servicio de soporte de primer nivel relativo a la atención de consultas, problemas e incidencias reportados por la Cámara de España, adaptado a las prescripciones incluidas en el punto 3.2 del presente pliego.

GARANTÍA DE CALIDAD

Descripción detallada de las medidas propuestas por el ofertante para garantizar la calidad del conjunto de los servicios solicitados en el punto 3.2 del presente pliego, incluyendo las que garanticen:

- La calidad de las adecuaciones realizadas en los distintos módulos del

software PixelWare Solutions

- La calidad de los evolutivos que se desarrollen sobre los distintos módulos del software Pixelware Solutions
- La calidad del servicio de soporte - HelpDesk

SEGUIMIENTO Y CONTROL

Descripción detallada de las medidas propuestas por el ofertante para el seguimiento y control del conjunto de los servicios solicitados en el punto 3.2 del presente pliego, incluyendo el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.