

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
CONTRATACIÓN PARA LA ADQUISICION DE
LICENCIAS Y SERVICIOS DE
ADMINISTRACIÓN, SOPORTE, y
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
DIGITALIZACIÓN DE LA FNMT-RCM

PROCEDIMIENTO ABIERTO

PA/419777/23/1612/2024



ÍNDICE

1. Objeto.	4
2. Descripción.	4
2.1. Entorno.	4
2.2. Descripción detallada del objeto de la contratación.	4
2.2.1. Licencias de Software Opentext Intelligent Capture.	5
2.2.2. Servicios de soporte y mantenimiento evolutivo.	5
2.3. Condiciones a cumplir por el adjudicatario.	9
3. Alcance del servicio.	10
4. Etapas, niveles, o hitos en la ejecución de la contratación.	10
5. Cantidad de suministros y de servicios objeto de la contratación.	10
6. Precio.	11
7. Condiciones y plazos de entrega. Transporte.	11
8. Montaje, instalación.	11
9. Documentación.	11
10. Garantías.	12
11. Penalizaciones.	12
12. Aclaraciones sobre el pliego de prescripciones técnicas.	12

13. Otras cuestiones.....	12
13.1. Condiciones de la oferta.	12
14. Anexo I – Estimación de unidades de esfuerzo (UE).....	15

1. OBJETO.

El objeto del presente pliego es la descripción de las condiciones técnicas que regirán la consiguiente contratación de licencias de software y prestación de servicios de administración, soporte y mantenimiento del sistema de digitalización y custodia de la FNMT-RCM y que se describe en el alcance.

2. DESCRIPCIÓN.

2.1. ENTORNO.

Bajo el alcance de la contratación se ha identificado una infraestructura que a continuación se describe someramente y que será objeto de las operaciones del servicio.

Si bien la FNMT-RCM cuenta con un personal altamente cualificado, debido a la especificidad de los diversos entornos con los que trabaja, se hace necesario disponer de personal especializado en ciertos aspectos de los mismos para poder garantizar los niveles de estabilidad, disponibilidad y rendimiento requeridos por las necesidades de su actividad.

La infraestructura a gestionar es la siguiente:

- Se disponen de dispositivos de escaneo para la digitalización de documentación.
- El sistema de digitalización y reconocimiento de información está basado en OpenText Intelligent Capture.
- El archivado y la gestión de contenidos digitalizados descansa en soluciones de OpenText Content Services.
- De forma circunstancial se automatizan ciertos procesos de gestión con la tecnología de OpenText AppWorks.

2.2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

El servicio a proporcionar por el adjudicatario deberá prestar soporte, mantenimiento evolutivo y atención a incidencias de todas las tecnologías OpenText implantadas en la FNMT-RCM en sus diferentes entornos.

El servicio deberá estar compuesto por:

- Una persona trabajando in situ en las oficinas de la FNMT-RCM bajo demanda (en muchos casos no se considerará posible el acceso remoto a la infraestructura ya que el servicio depende altamente de materiales físicos tales como escáneres, papeles, etc.).
- Equipo multidisciplinar prestando soporte y apoyo a la persona ubicada en las instalaciones de FNMT-RCM.

Las actividades comprendidas para esta contratación se pueden desglosar en los siguientes tipos:

2.2.1. LICENCIAS DE SOFTWARE OPENTEXT INTELLIGENT CAPTURE.

Suministro e instalación de licencias del software Opentext Intelligent Capture en su última versión compatible con el resto de sistemas Opentext de FNMT-RCM.

2.2.2. SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO EVOLUTIVO.

Este tipo de servicios estarán generalmente dedicados a la administración y configuración del sistema para un objetivo o proyecto concreto que, generalmente, tendrá su origen en un encargo de un cliente de FNMT-RCM. En este sentido, señalar que, la FNMT-RCM, como medio propio de la administración que es, recibe encargo para la digitalización de información de terceros y su posterior gestión. Dichos encargos son desarrollados con el sistema objeto del presente pliego.

También tienen cabida aquí las peticiones de nuevas implantaciones o desarrollos para la satisfacción de demandas procedentes de los diferentes departamentos de la FNMT-RCM.

A modo ilustrativo, a continuación, se enumeran las actividades o tareas que pudieran estar contenidas en encargos de digitalización:

- Instalación y configuración inicial de producto Software Opentext Intelligent Capture.
- Instalación y configuración del sistema para la digitalización.
- Entreno del sistema.
- Clasificación, categorización y metadatado de la información.

La dimensión de las peticiones de servicio se realizará sobre la base de “unidades de esfuerzo” (ver “Anexo I – Estimación de unidades de esfuerzo (UE).”) y se facturará sobre esta medida.

Las unidades de esfuerzo, en adelante UE, que se requieran para realizar los trabajos objeto del servicio representarán de alguna forma el conjunto de perfiles profesionales -y tareas a realizar por estos- que se necesitan para la consecución de los objetivos planteados.

Por cuanto antecede, el objeto de la contratación aplicada a este tipo de servicios se basa en una serie de requisitos y especificaciones que será cuantificada en UE. En otras palabras, los servicios de mantenimiento evolutivo se contratarán bajo la forma de UE en una determinada cantidad.

Existe la posibilidad de que ante determinadas actuaciones sea necesario establecer un calendario de actividades a realizar fuera del horario habitual de la FNMT-RCM (es decir, fines de semana). Esta situación se daría en aquellos casos en los que la ejecución del servicio conlleve actividades que pudieran afectar a los servicios prestados por los sistemas de información.

Los servicios correspondientes a esta tipología (soporte y mantenimiento evolutivo) se ejecutarán bajo demanda de la FNMT-RCM, pudiendo quedar sin efecto alguno en caso de que no exista necesidad de ejecución.

Para la prestación de este tipo de servicios se seguirá el siguiente protocolo:

1. FNMT-RCM comunicará la orden de trabajo al contratista, quien, tras analizarla, deberá facilitar a FNMT-RCM una propuesta de solución junto con la planificación detallada en tiempo y coste sobre la base de las UE considerando la dedicación necesaria de cada perfil profesional.
2. FNMT-RCM decidirá sobre la base del planteamiento presentado la aceptación o no de la solución propuesta por el adjudicatario. En caso de aceptación de la propuesta, las desviaciones no atribuibles a FNMT-RCM respecto a dicha planificación serán asumidas por el adjudicatario.
3. La Orden de Trabajo tendrá las siguientes entradas:

- a. Definición del evolutivo.
 - b. Hitos significativos asociados.
 - c. Requisitos funcionales.
 - d. Requisitos no funcionales.
4. En caso de que las actividades de análisis correspondientes a la elaboración de especificaciones funcionales sean llevadas a cabo por el adjudicatario, estas actividades serán contempladas dentro de la planificación de los trabajos a realizar.
5. FNMT-RCM comunicará en cada caso y en función de la complejidad de la orden de trabajo el plazo en el que el adjudicatario deberá presentar su propuesta de fechas de entrega y asignación de recursos para la aceptación por FNMT-RCM según la estimación de esfuerzo calculada.
6. Una vez acordadas las fechas de entrega, se recogerá en un documento el acuerdo alcanzado firmado por ambas partes. Este documento servirá de base para efectuar la facturación correspondiente.

A partir de este momento se sucederán las actividades propias de cualquier proyecto de desarrollo o sistemas. El licitador deberá tener en cuenta que:

- Habrá muchos casos en los que las órdenes de trabajo se correspondan con partes, módulos o casuísticas concretas de un sistema con una amplia funcionalidad. Por este motivo, el equipo del adjudicatario se deberá integrar y coordinar con el equipo de desarrollo de FNMT-RCM.
- Los trabajos correspondientes al desarrollo de software y, en general, al trámite de las órdenes de trabajo, se realizarán siempre en la infraestructura de la FNMT-RCM y con medios provistos por la entidad. Por razones de seguridad, los códigos fuente, documentación de análisis y diseño y demás artefactos producidos no deberán salir nunca de la infraestructura de la entidad.

La puesta en producción del evolutivo constituirá el punto más importante del servicio. La entrada en funcionamiento se considerará un cambio en la infraestructura y procedimientos de la FNMT-RCM.

Como parte de cualquier gestión del cambio, se hace mención expresa a la importancia de los procesos de validación de la solución y aceptación del cambio. En este sentido, se señala que, para verificar el correcto funcionamiento del sistema, se ejecutará el plan de pruebas correspondiente. El plan de pruebas podrá ser completado en la medida de lo necesario por el personal técnico de la FNMT-RCM. Contendrá n fichas de pruebas cuyo objetivo será probar los casos de uso del sistema (canales de información, suscripciones, operaciones de configuración, aplicativos, etc.) y las interfaces creadas.

El plan de pruebas se documentará inicialmente con los resultados esperados para cada una de las pruebas. Se aprobará específicamente por parte del Jefe de Proyecto en la FNMT-RCM y se deberá ejecutar en su totalidad con resultados satisfactorios antes de realizar el paso a producción.

Es importante señalar que la FNMT-RCM se reserva el derecho de realizar sus propias pruebas de seguridad sobre el sistema (test de intrusiones). Cualquier vulnerabilidad o fallo de seguridad detectado y que ponga en riesgo la información gestionada en el sistema deberá ser subsanado por el adjudicatario antes de la aceptación del sistema.

Si la ejecución de las pruebas resulta satisfactoria, el adjudicatario podrá facturar lo prescrito para la orden de trabajo en cuestión.

Hitos y entregables

Como se ha comentado anteriormente, la FNMT-RCM realizará las peticiones correspondientes a este servicio con suficiente detalle y antelación para que el proveedor planifique las intervenciones necesarias. Estas peticiones incluirán los entregables que se requieren y los requisitos asociados.

En contestación a la petición, el proveedor facilitará una estimación de las unidades de tiempo/esfuerzo que conllevan las actividades correspondientes (UE). A la aceptación de dicha estimación por parte de la FNMT-RCM, el proveedor comenzará las actividades planificadas.

Finalizadas las actividades, se suministrarán los entregables pactados y, en caso de que satisfagan los requisitos asociados a ellos y a la petición de servicio en sí misma, el proveedor facturará las UE de conformidad con la estimación facilitada a la FNMT-RCM y la tarificación de su oferta de servicios.

2.3. CONDICIONES A CUMPLIR POR EL ADJUDICATARIO.

El adjudicatario deberá cumplir las siguientes condiciones:

- De forma previa al inicio de la prestación del servicio, se deberá firmar con la FNMT-RCM el correspondiente acuerdo de confidencialidad en cuyo alcance figure expresamente el alcance del objeto de la contratación. El modelo de acuerdo será el propuesto por la FNMT-RCM.
- Se deberán aceptar y respetar las políticas de calidad y seguridad de la información de la FNMT-RCM.
- El calendario de prestación del servicio se establecerá de común acuerdo entre los diferentes Departamentos de la FNMT-RCM involucrados y la empresa.
- De forma predeterminada y salvo autorización expresa, el servicio objeto de la contratación se prestará en las instalaciones de la FNMT-RCM.
- Para la realización de determinadas actividades, la FNMT-RCM se reserva el derecho de acompañar en todo momento a la persona que los realice, supervisando así su actividad y el tratamiento de la información a la que tendrá acceso.
- Las comunicaciones entre la FNMT-RCM y la empresa licitante al objeto de la remisión de informes y suministro de información sensible se realizará cifrada con herramientas tipo PGP/S-MIME.
- Al término de la prestación del servicio, el adjudicatario deberá eliminar toda información sensible de la FNMT-RCM utilizada u obtenida durante la prestación del servicio.
- No publicidad de relación con la FNMT-RCM sin previo consentimiento.

3. ALCANCE DEL SERVICIO.

El servicio objeto de la contratación se realizará sobre los sistemas y componentes descritos en "2.1. Entorno." y su relación/interfaz con los sistemas a los que pudiera estar conectado.

4. ETAPAS, NIVELES, O HITOS EN LA EJECUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN.

Al ser un servicio prestado de forma continua, no aplica la definición de fases en la ejecución del contrato consiguiente. No obstante, se deberán respetar los plazos establecidos para los servicios preventivos/proactivos.

5. CANTIDAD DE SUMINISTROS Y DE SERVICIOS OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

En el siguiente cuadro resumen se puede ver de forma esquemática la cantidad de bienes y servicios que a priori son objeto de la contratación:

Suministro/Servicio ofertado	Cantidades y periodo de ejecución
Licencias software Opentext Intelligent Capture	Licencias software para 100.000 páginas digitalizadas/año en sistema Productivo
Mantenimiento licencias software Opentext Intelligent Capture	3 años a partir de la fecha de formalización de contrato
Servicios de Soporte y Mantenimiento evolutivo	3 años a partir de la fecha de formalización del contrato

6. PRECIO.

El precio máximo de la licitación queda descrito en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.

7. CONDICIONES Y PLAZOS DE ENTREGA. TRANSPORTE.

No aplica.

8. MONTAJE, INSTALACIÓN.

La FNMT-RCM dispone de tres entornos con los sistemas o componentes identificados en el alcance. Estos tres entornos se corresponden con los clásicos de Desarrollo, Pre Producción y Producción.

Lo anterior se anuncia a los efectos de gestión de cambios en el sistema. Las modificaciones deben pasar por los tres entornos, empezando por el de pruebas y seguir criterios de aceptación basados en el resultado de las pruebas.

9. DOCUMENTACIÓN.

Como parte de la prestación de servicios objeto de la contratación, se incluirá la documentación de las actividades o cambios realizados, así como la modificación de la documentación sobre los sistemas.

El licitador deberá entregar documentación sobre la arquitectura del sistema que presta el servicio, así como las medidas de seguridad que protegen la información asociada y el resto de controles técnicos o certificaciones de aplicación.

Cualquier cambio en el sistema o despliegue de la funcionalidad correspondiente deberá estar acompañada por la debida documentación (manuales para los diferentes roles -usuarios finales, administradores, etc.-, documentos de arquitectura, políticas de copia de respaldo y procedimientos de copia y restauración, etc.).

10. GARANTÍAS.

El adjudicatario deberá incluir un año de garantía sobre los cambios implementados en el sistema, los procesos definidos y los servicios prestados. En caso de que se detecte un malfuncionamiento de conformidad con los especificado y aprobado formalmente, el adjudicatario asumirá los costes asociados a la reparación del malfuncionamiento en cuestión.

11. PENALIZACIONES.

Las descritas en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.

12. ACLARACIONES SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

Según lo descrito en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares y en la solicitud de oferta.

13. OTRAS CUESTIONES.

13.1. CONDICIONES DE LA OFERTA.

La oferta deberá responder a la demanda de servicio y suministro objeto de la contratación expresado en el presente pliego. Por este motivo deberá desarrollar la propuesta de valor del licitador, así como las características de los servicios y productos propuestos e incluidos en el alcance de la contratación y, en su caso, en torno a las fases identificadas.

Se deberá incluir el siguiente cuadro resumen con las certificaciones que el licitador considere para su mejor valoración y cumplimiento con las exigencias del presente pliego para la propia empresa, así como para los productos o servicios ofertados:

Certificación	Alcance	Fecha de caducidad	Ubicación
<i>[Nombre de la certificación (empresa, responsabilidad social corporativa, productos, servicios)]</i>	<i>[Breve descripción de los sistemas, servicios o productos incluidos en el alcance]</i>	<i>[Indicar la fecha de caducidad del sello o certificación referenciada]</i>	<i>[Indicar dónde se puede encontrar el sello referenciado. Podría ser como anexo en la oferta o bien una URL a la entidad acreditadora/emisora]</i>
...	

Se deberá incluir el siguiente cuadro resumen con las referencias (fecha de comienzo a partir del 1 enero de 2022) que el licitador considere para su mejor valoración y cumplimiento con las exigencias del presente pliego en lo referente a experiencia empresarial:

Nombre Proyecto	Coste (€)	Año de ejecución	Empresa / Organismo	Descripción general	Equipo de proyecto	Funciones
XXX1		202X	YYYY		Nombre y apellidos [1]	Actividades y responsabilidades
					Nombre y apellidos [2]	Actividades y responsabilidades
XXXn	
				
				

La oferta deberá incluir el currículum de las personas, con nombres y apellidos, que desarrollarán el objeto de la contratación.

Se deberá incluir el siguiente cuadro resumen con datos referidos a las personas que prestarán el servicio y que el licitador considere para su mejor valoración y cumplimiento con las exigencias del presente pliego:

Datos personales, cualificación y experiencia					Referencias (Sólo incluir proyectos realizados a partir del 1 de enero de 2022)		
Nombre y apellidos	Rol, actividades y responsabilidades	Cualificación (certificaciones/cursos):	Trabaja en:	Años experiencia en proyectos relacionados	Proyecto, empresa y descripción	Año	Funciones
XXX YYY ZZZ	[Describir cómo participará en el proyecto que se propone en la oferta]	CISA / CISM / ITIL / Curso 1, Curso 2, etc.	[Empresa donde trabaja actualmente y cotiza]	[¿Desde cuándo lleva participando en proyectos relacionados con la oferta?]	[Nombre proyecto] [Empresa para la que se realiza] [Descripción general proyecto]	[Año de ejecución del proyecto]	[Actividades y responsabilidades en el proyecto referenciado]
					[Nombre proyecto] [Empresa para la que se realiza] [Descripción general proyecto]	[Año de ejecución del proyecto]	[Actividades y responsabilidades en el proyecto referenciado]
XXXn	
				

				
--	--	--	--	--	-----	--	-----

Nota importante: Para realizar algunas de las valoraciones sólo se tendrá en cuenta lo reflejado en los cuadros resumen arriba indicados. Por este motivo, para que las ofertas sean adecuadamente valoradas, se deberán completar los referidos cuadros adecuadamente y de conformidad con los criterios de valoración. Especialmente, se hace constar que, si la cualificación del personal está implicada en algún criterio de solvencia identificado en el PCAP de esta contratación, las personas que se identifiquen para la justificación de dicha solvencia deberán incluirse en el equipo de trabajo propuesto.

14. ANEXO I – ESTIMACIÓN DE UNIDADES DE ESFUERZO (UE).

Para la estimación de Unidades de Esfuerzo por parte del adjudicatario, se partirá de la siguiente definición de perfiles profesionales, así como la relación de UE de la tabla del presente ANEXO.

Características de cada perfil profesional:

- Jefe de proyecto: es el responsable del cumplimiento de las actividades asociadas a un proyecto. Habitualmente un servicio de consultoría y asistencia técnica se divide en diferentes proyectos. Contará con una titulación mínima de grado universitario en el área de tecnología de la información y comunicaciones (TIC) y una experiencia mínima de 5 años en la gestión de proyectos TIC.
- Consultor TIC: es la persona que da soporte tecnológico y metodológico al equipo de trabajo adscrito a la ejecución de un proyecto o un servicio. Contará con una titulación mínima de grado universitario en el área de tecnología de la información y comunicaciones (TIC) y una experiencia mínima de 5 años desarrollando tareas de consultor TIC.
- Consultor TIC senior: es el Consultor TIC con una experiencia mínima de 8 años desarrollando tareas de consultor TIC.
- Ingeniero de proyectos: es la persona que, con total conocimiento de su profesión, iniciativa y responsabilidad, tiene por misión el desarrollo completo de proyectos o

tareas puntuales, bien sea de forma autónoma o bajo la coordinación de su jefe inmediato. Será titulado superior o asimilado.

- **Analista:** llevará a cabo el análisis de software y hardware, realizando los pliegos de condiciones técnicas y evaluación de las compras, instalación y desarrollo de programas, organizando, coordinando y supervisando equipos de trabajo. Será titulado superior o asimilado.
- **Programador:** es el técnico que, con conocimientos suficientes de su profesión y bajo la supervisión de su jefe inmediato u otro técnico en informática de categoría superior, confecciona o modifica toda clase de programas de ordenador en cualquier tipo de lenguaje, correspondientes a las aplicaciones propuestas.

Perfiles profesionales	Unidades de Esfuerzo (UE)
Jefe de Proyecto	1 hora = 1 UE
Consultor Senior TIC	1 hora = 0,84 UE
Consultor TIC	1 hora = 0,64 UE
Ingeniero de Proyectos	1 hora = 0,71 UE
Analista	1 hora = 0,62 UE
Programador	1 hora = 0,51 UE