



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO Y DESARROLLO DE NUEVOS MÓDULOS DE HABICAT

1. Objeto de la licitación

El objeto de la licitación es contratar el servicio de mantenimiento evolutivo y desarrollo de nuevos módulos de la aplicación corporativa de gestión de la Agencia de la Vivienda de Cataluña (de ahora en adelante, Agencia) desarrollada en un entorno iSeries/web, mediante la herramienta Adelia Studio.

Adicionalmente será necesario la contratación de un servicio puntual de desarrollo mediante la herramienta Adelia Studio para dar soporte en momentos puntuales del proyecto con una alta carga de trabajo y ejecución de proyectos no previstos.

2. Requerimientos generales

HABICAT (anteriormente denominada ADI) es la aplicación corporativa de la Agencia a través de la cual se gestionan todos los trámites y procesos relacionados con el alquiler, venta y cesión de la vivienda pública, así como otros módulos, incluyendo procesos anexos en estos.

Objetivos del servicio

El servicio solicitado, consiste en el soporte al Área TIC de la Agencia, mediante los perfiles necesarios para el mantenimiento evolutivo y desarrollo de nuevos módulos de Habicat.

Este soporte comporta las actuaciones y las actividades relacionadas con la resolución de incidencias de la aplicación y el desarrollo de nuevas funcionalidades.

La prestación de este servicio se realizará en las oficinas de la Agencia de la calle Diputación, 92, Barcelona y de acuerdo con las directrices técnicas y funcionales que marquen los responsables del Área TIC de la Agencia.

3. Descripción del servicio

El servicio objeto del pliego incluye las siguientes actividades:

- **Actividades de mantenimiento correctivo**

Se incluyen las actividades de mantenimiento correctivo de la aplicación Habicat o de funcionalidades ya puestas en productivo a partir de las peticiones efectuadas.

El mantenimiento correctivo incluye la corrección del código y/o la actualización de la configuración existente. Además, se tienen que realizar las pruebas unitarias y de integración necesarias para la puesta en productivo de las modificaciones. Asimismo, se tiene que actualizar la documentación existente con los cambios realizados, y en su defecto, si se consideran oportunos, crear de nueva.

- **Actividades de mantenimiento evolutivo:**

Se incluyen las actividades de mantenimiento y las modificaciones de aplicaciones desarrolladas y de funcionalidades en productivo, así como, la incorporación de nuevas funcionalidades y el análisis y la resolución de los impactos que se puedan derivar.

Principalmente el mantenimiento evolutivo se deriva de nuevos requerimientos y de nuevas necesidades de las áreas usuarias para la evolución del negocio, los requerimientos originados por cambios en las normativas legales (leyes, órdenes, etc.) o en las normativas internas, en los requerimientos y en las integraciones con otros sistemas de información o aplicaciones informáticas, o cambios en las necesidades originales.

- **Actividades de mantenimiento preventivo:**

Se incluyen las actividades de mantenimiento destinadas a reducir gradualmente los esfuerzos invertidos en los mantenimientos correctivos y evolutivos, con el objetivo principal de reducir costes de desarrollo.

Algunas de las actividades englobadas en el mantenimiento preventivo son la reducción de posibilidades de incidencias, la determinación de las necesidades de reingenierías de procesos, la detección de código muerto, la documentación de procesos críticos, la optimización del uso de los recursos tecnológicos, la homogeneización de las características del software y la estandarización de código, y el aseguramiento de la calidad del software.

- **Actividades de mantenimiento adaptativo:**

Se incluyen las actividades de mantenimiento destinadas a adaptar el software a los cambios del entorno tecnológico y el análisis y la resolución del impacto que se pueda derivar.

Principalmente estas actividades se derivan de cambios y de modificaciones de hardware, cambios en el software base, cambios de versiones, así como, también migraciones y conversiones de datos.

4. Requisitos técnicos de la empresa adjudicataria

Las empresas tendrán que adjuntar la documentación necesaria (certificados) y los currículums de los diferentes perfiles, para acreditar que se cumplen los requisitos técnicos especificados a continuación:

- Certificación del fabricante de la herramienta para realizar formación y tareas de soporte de las diversas herramientas de Adelia Studio.
- Experiencia demostrable en desarrollo de proyectos en Adélia iSeries Studio y Adélia Web Studio para cada perfil.
- Conocimiento de Adelia Visual Studio para utilizar en ciertas tareas de la migración para cada perfil.
- Conocimientos entorno iSeries (CL, DB2/400, SQL, RPG) para cada perfil.
- Conocimientos entorno Web (HTML, Javascript, Dreamweaver) para cada perfil.

Las empresas licitadoras tendrán que presentar junto con el currículum un listado de los conocimientos de los integrantes del equipo propuesto, con todas aquellas referencias que se consideren relacionadas con el objeto del presente documento.

5. Recursos

Las empresas tendrán que adjuntar los currículums de los diferentes perfiles, para acreditar que se cumplen los requisitos técnicos especificados a continuación.

Para llevar a cabo este servicio, se ha previsto disponer con una experiencia mínima imprescindible, de:



MEDIOS PERSONALES	Nº PERFILES	EXPERIENCIA
ANALISTAS PROGRAMADORES ADELIA	3	7 años
PROGRAMADOR SENIOR ADELIA	4	5 años
PROGRAMADOR JUNIOR ADELIA	1	1 año

- Servicio adicional:

- 1 programador junior Adelia (500 horas, el equivalente a 4 meses)

Todos los perfiles tendrán que cumplir con los requisitos de conocimiento mencionados en este pliego y demostrar la experiencia requerida en los entornos relacionados.

Los licitadores, mediante un compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de determinados medios personales en la forma que se indica en el pliego de cláusulas administrativas particulares, declararán que disponen del equipo de trabajo con la experiencia profesional exigida y con conocimientos de los entornos tecnológicos especificados anteriormente y que lo pondrán a disposición del contrato, en caso de resultar adjudicatarios.

6. Condiciones de ejecución

Condiciones básicas de ejecución

Las condiciones de ejecución específicas o particulares que se establecen para la ejecución de este servicio son:

- El servicio se prestará de lunes a viernes durante 8 horas diarias. La franja horaria es la comprendida entre las 8 horas y las 19:30 horas.
- La facturación será una tarifa plana mensual para la totalidad del contrato. Aunque se tendrá que detallar las horas realizadas para cada recurso.
- Los recursos humanos asignados por el adjudicatario han de tener la calificación necesaria para poder garantizar con éxito la prestación del servicio en su estado actual y en su evolución futura.
- El adjudicatario devolverá al Área TIC de la Agencia las fuentes de los programas informáticos, los manuales, los estudios, los informes, los análisis y los otros productos, en buen estado de conservación y de funcionamiento, cuando finalice el contrato, y se comprometerá a no quedarse ninguna copia.
- Habrá que designar a un coordinador técnico o responsable integrado en la plantilla del contratista, tal como se especifica al anexo 5 del pliego de cláusulas administrativas, para realizar las comunicaciones referentes al personal de la empresa externa, el cual también será el responsable de controlar la asistencia, la distribución de las vacaciones y el resto de las obligaciones laborales del personal externo, garantizando en todo momento el normal funcionamiento del servicio. Asimismo, el interlocutor designado será la persona encargada de dar cualquier instrucción en relación a la ejecución del servicio, hará de interlocutor entre la Agencia y el personal que realice el servicio.

Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

Vista la casuística de la Agencia por el soporte que da a todo el personal tanto interno como externo, es necesario que los recursos contratados sean los más estables posibles durante el periodo de vigencia del contrato, ya que la rotación/sustitución del personal contratado **provocada por causas ajenas a la**

Agencia (cambio de proyecto, cambio de empresa, baja por enfermedad, etc.) supone una pérdida tan económica como de tiempo, porque hasta que el nuevo recurso adquiere los conocimientos necesarios para ser 100% efectivo (metodología a la hora de trabajar y conocimientos de cómo funcionan las aplicaciones) pasa un determinado tiempo.

La Agencia de la Vivienda de Cataluña se reserva el derecho de pedir el cambio de algún recurso si detecta que no es capaz de cumplir con las mínimas exigencias que son necesarias para prestar un servicio de esta dimensión. En este caso, el adjudicatario tendrá que presentar un plan de cambio del recurso, que tendrá que ser aprobado por la Agencia y el plazo máximo para la sustitución del recurso no podrá ser superior a 5 días laborables.

En cualquier caso, la adscripción de estos medios tendrá carácter de obligación esencial a efectos de resolución del contrato si la empresa reduce el equipo mínimo o “distorsiona” los perfiles inicialmente comprometidos.

Cualquier cambio en los recursos vinculantes asignados al servicio tendrá que ser comunicado previamente a la Agencia, que tendrá que dar su visto bueno, sin el cual no se podrá llevar a cabo el cambio y por lo tanto el adjudicatario tendrá que buscar una alternativa.

Todas las personas asignadas a este contrato tienen que tener dedicación exclusiva a los servicios descritos y que son ámbito del contrato.

La empresa adjudicataria tendrá que mantener el equipo de trabajo adscrito al contrato durante toda la vigencia de este. En caso de que se tenga que producir la sustitución de algún miembro del equipo, que no sea por causas de fuerza mayor, el adjudicatario lo comunicará a la Agencia de la Vivienda de Cataluña y la sustitución se tendrá que hacer por un perfil que como mínimo tenga las mismas características profesional y técnicas que las exigidas en este pliego; en caso contrario y sin el consentimiento de la Agencia, este hecho será susceptible de penalización.

Además, en caso de sustituir algún miembro del equipo de trabajo, se exigirá lo siguiente:

- Un periodo de formación, a cargo del adjudicatario, para el nuevo miembro que se incorpore en la ejecución del contrato.
- Un periodo de coexistencia, de un mínimo de un mes, entre la persona que causa baja y la persona que se incorpora.

Tampoco podrá haber más de una sustitución **de un mismo tipo de recurso** en la duración del contrato, el incumplimiento de esta norma será causa de penalización.

Infraestructura necesaria para llevar a cabo el servicio

El servicio se prestará de manera híbrida tanto en el Área TIC ubicada en las dependencias de la Agencia como con opción de teletrabajo.

Productos resultantes del mantenimiento

El adjudicatario tendrá que actualizar al final de cada desarrollo en el formato que se acuerde, los productos entregables contemplados por la metodología de gestión de proyectos:

- Estudios Previos
- Análisis funcional
 - Situación actual (cómo se trata la problemática ahora)
 - Situación futura (cómo se tratará la problemática con la solución adoptada)



- Diseño de la solución
 - Diseño técnico (Incluye infraestructura y hardware nuevos)
 - Diseño funcional
 - Modelo de datos
- Plan de pruebas unitarias (técnicas y funcionales).
- Plan de pruebas de integración (técnicas y funcionales).
- Plan de puesta en funcionamiento y Plan de contingencia.
- Plan de gestión del cambio.
- Manuales de usuario
- Manuales técnicos
- Manuales de puesta en funcionamiento
- Manuales de operación
- Cualquiera otra documentación aplicable a este tipo de trabajo
 - Requerimientos mínimos de instalación
 - Etc.
- Evidencia documental de la realización y comprobación efectivas de las pruebas.
- Informes del resultado del control de la aplicación de estándares de calidad (control o aseguramiento de calidad).

Plan de transición y devolución del servicio

El licitador debe tener un plan de transición y de devolución del servicio, y se especificará teniendo en cuenta la terminología siguiente:

- **Adjudicatario actual:** Es el proveedor que actualmente se hace cargo del servicio objeto de este pliego.
- **Nuevo adjudicatario:** Es el adjudicatario futuro de la presente licitación y, por lo tanto, quien será responsable de la provisión del servicio objeto de la licitación.
- **Fase de transición:** Es el periodo de tiempo que empieza en el momento en que el nuevo adjudicatario se hace cargo del servicio y que por definición acaba cuando el servicio está estabilizado en los niveles de servicio actuales. Esta fase tiene una limitación temporal de 1 mes y el licitador puede ofrecer una duración inferior.
- **Fase de captura del conocimiento:** Es la fase previa a la fase de transición, durante la cual el nuevo adjudicatario realizará con el soporte del adjudicatario actual la captura del conocimiento y la transferencia tecnológica necesaria que le permitirá alcanzar la provisión definitiva del servicio al final de la fase de transición. El licitador tendrá que incluir en su oferta económica esta fase y también tendrá que incluir en la oferta técnica como llevará a cabo esta fase, la duración prevista y su grado de implicación.

Definición del plan de transición y devolución del servicio:

El plan de transición y devolución del servicio debe tener en cuenta que el plazo de solapamiento de las dos empresas, desde que finaliza el contrato de una y empieza el contrato de la otra, será como mínimo de 15 días y como máximo de 30 días:

- **Plan de transición:**
 - Definición del marco temporal y recursos necesarios para llevar a cabo el plan de transición.
 - Planificación detallada de la fase de captura del conocimiento, la duración prevista y su grado de implicación.

- Planificación detallada de la fase de transición propiamente dicha, duración prevista y definición de los niveles de servicio ofertados hasta la estabilización definitiva, como mínimo de los actuales.
 - En caso de que sea necesaria una fase de transformación, duración prevista y especificación detallada de cómo se llevará a cabo.
- **Plan de devolución del servicio:**
 - Definición de la duración del plan de devolución ofertado.
 - Cuantificación de los recursos que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimiento y la transferencia tecnológica, por tipo de servicios (Help Desk, soporte on-site)
 - Método previsto para hacer la transferencia de conocimiento (paralelo, workshops)
 - Requerimientos que se pidan al nuevo adjudicatario para completar la correcta transferencia de conocimientos y la transferencia tecnológica, por tipo de servicios.
 - También se tiene que proponer el plan de entrega de:
 - Conocimiento. Determinar el número de sesiones de traspaso y tipologías de estas (workshops, conferencias, formación de equipos mixtos)
 - Documentación. Determinar la documentación técnica que se entregará, los plazos de entrega y, en caso de que sean necesarias, planificación y tipología de las sesiones de explicación de la documentación.
 - Infraestructura. Determinar las acciones a emprender en el traspaso de la infraestructura de hardware y software.
 - Servicio. Determinar las condiciones del plan de traspaso del servicio, incluyendo el plan de comunicación de cambio al usuario.

La empresa saliente y entrante se harán cargo del coste del período de devolución del servicio de sus recursos.

Nota: En caso de discordancia en el presente pliego entre la versión catalana y la castellana, prevalece la versión catalana del mismo.