

EXP. L8/2023

**EXPEDIENTE PARA LA CONTRATACIÓN DEL
MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LAS APPS DE
GESTIÓN ACADÉMICA**

**Pliego de prescripciones
técnicas**

**SIGMA GESTIÓN
UNIVERSITARIA, A.I.E. (M.P.)**

Contenido

1.	Objeto y ámbito de aplicación	3
2.	Descripción de los servicios y requerimientos técnicos.....	3
2.1	Encargos de tipo mantenimiento.	3
2.2	Encargos de tipo proyecto.....	4
3.	Procedimiento previo a la prestación de servicio	4
4.	Medios necesarios para la prestación del servicio	5
5.	Planificación	6
5.1.	Fase de inicio.....	6
5.2.	Devolución del servicio.....	7
6.	Garantía.....	7
7.	Propiedad intelectual y confidencialidad.....	7
8.	Protección de datos	8
9.	Consideraciones adicionales sobre la prestación del servicio	8

1. Objeto y ámbito de aplicación

El objeto del contrato es la prestación de servicios relacionados con el mantenimiento y evolución de las aplicaciones móviles nativas que actualmente forman parte del porfolio de soluciones de SIGMA. Actualmente, SIGMA tiene 2 aplicaciones móviles: ACADEMIC MOBILE, centrada en opciones para los alumnos y EVAU, que muestra la nota de las pruebas de acceso a la universidad.

2. Descripción de los servicios y requerimientos técnicos

Las tareas objeto del contrato consisten en el mantenimiento y la evolución de las dos aplicaciones (iOS y Android) bajo los criterios que a continuación se exponen.

- Ejecución de las tareas necesarias para la gestión de incidencias y peticiones de servicio relacionadas con las aplicaciones nativas
- Mantenimiento y evolución del catálogo de servicios con nuevos módulos funcionales
- Mantenimiento y evolución de las necesidades técnicas y de arquitectura derivadas de las recomendaciones de los *frameworks* de desarrollo de iOS y Android
- La realización de desarrollos fuera del alcance de un mantenimiento convencional, nuevas funcionalidades o módulos
- Administración y gestión de las cuentas de desarrollo de iOS y Android

2.1 Encargos de tipo mantenimiento.

La prioridad debe calcularse en función del impacto y de la criticidad asignada a cada una de las incidencias.

Llamamos impacto al nivel de afectación de una incidencia en los procesos de negocio. El impacto de una incidencia puede ser:

- Bajo: afecta sólo a determinados usuarios.
- Medio: afecta a un grupo de usuarios
- Alto: incidencia global, afecta a un colectivo o a la mayor parte de usuarios

La otra medida que nos determina la prioridad de la referencia es su criticidad. Esta medida cuantifica el daño que puede causar en el negocio y la tipificamos como:

- Media: dificulta el trabajo habitual
- Alta: impide el trabajo habitual
- Extremo: requiere de resolución inmediata

El cálculo de la prioridad se muestra en este cuadro:

		Criticidad		
		Extremo	Alta	Media
Impacto	Alto	crítica	grave	grave
	Medio	crítica	grave	leve
	Bajo	crítica	leve	leve

El tiempo de resolución según prioridad establecida sería el siguiente:

Resolución incidencias	Tiempo recepción	Tiempo diagnóstico	Tiempo resolución
Incidencia crítica	1 hora	2 horas	8 horas
Incidencia grave	4 horas	4 horas	20 horas
Incidencia leve	4 horas	4 horas	40 horas

Tiempo de recepción → Es el tiempo desde que SIGMA se pone en contacto con el adjudicatario por el canal establecido y el adjudicatario recepción a la incidencia y se da de alta en su sistema de mantenimiento.

Tiempo de diagnóstico → Es el tiempo que dispone el adjudicatario para determinar el origen de la incidencia y establecer la posible solución.

Tiempo de resolución → Es el tiempo que dispone el adjudicatario para realizar la corrección y publicar la aplicación en el canal establecido.

En todo caso el adjudicatario está obligado a asumir la resolución de todas las incidencias que se produzcan, aunque se superen las horas informadas como “tiempo de resolución” en este pliego de prescripciones técnicas.

2.2 Encargos de tipo proyecto

Se entiende como proyecto la realización de desarrollos de funcionalidades nuevas que queden fuera del alcance de la actividad de mantenimiento. Para la prestación de este tipo de servicios, SIGMA trasladará unas necesidades concretas de servicio, a las que el adjudicatario responderá presentando una oferta del servicio con el contenido del punto 3 de este PPT.

Una vez presentada la propuesta de servicios por parte del Adjudicatario, SIGMA tomará la decisión de ejecutar, o no, el servicio demandado.

La factura se generará con los tiempos imputados que, como máximo, serán los contemplados en la propuesta de servicio presentada por el adjudicatario.

3. Procedimiento previo a la prestación de servicio

Todos los servicios se gestionarán a través de una propuesta de planificación y estimaciones de esfuerzos y recursos necesarios por parte del adjudicatario en forma de presupuesto para poder tener un control del coste de los trabajos propuestos. Este presupuesto contendrá como mínimo:

- Descripción y alcance de la petición realizada por SIGMA.

- Planificación
- Esfuerzo en horas y perfiles que intervienen en la actividad propuesta
- Outputs del servicio
- Coste asociado al servicio demandado

Por circunstancias extraordinarias, SIGMA puede pedir al adjudicatario que ejecute una petición de mantenimiento sin presupuesto previo, si por causa de su urgencia no pudiera esperarse a la elaboración de un presupuesto previo.

4. Medios necesarios para la prestación del servicio

La empresa deberá proveer los recursos necesarios con el fin de lograr las prestaciones que comprometa en su oferta, que en todo caso serán unas prestaciones iguales o superiores a las establecidas. Los recursos propuestos por el licitador para la prestación del servicio deberán contar con los siguientes servicios profesionales:

Jefe de equipo y proyectos
Experiencia:
• Gestión de proyectos de desarrollo Mobile con un mínimo de seis (6) años de experiencia.
Formación:
• Ingeniería técnica o Grado relacionado con las telecomunicaciones o la informática.
Product Owner / Service Manager
Experiencia:
• Product owner Mobile con un mínimo de tres (3) años de experiencia.
Formación:
• Ingeniería técnica o Grado relacionado con las telecomunicaciones o la informática.
Arquitecte / Tech Lead
Android
Experiencia:
• Liderando el desarrollo de aplicaciones móviles con un mínimo de seis (6) años (Android).
Formación:
• Ingeniería técnica o Grado relacionado con las telecomunicaciones o la informática.
IOS
Experiencia:
Liderando el desarrollo de aplicaciones móviles con un mínimo de seis (6) años (IOS).
Formación:
Ingeniería técnica o Grado relacionado con las telecomunicaciones o la informática.
Programador
Android
Experiencia:
• Desarrollo de aplicaciones móviles con un mínimo de tres (3) años de experiencia.

Desarrollo con el lenguaje Kotlin con un mínimo de tres (3) años de experiencia.
Formación: Ciclo formativo de Grado superior en desarrollo de aplicaciones.
IOS
Experiencia: - Desarrollo de aplicaciones móviles con un mínimo de seis (6) años de experiencia. - Desarrollo con el lenguaje SWIFT con un mínimo de dos años (2) de experiencia.
Formación: Ingeniería técnica o Grado relacionado con las telecomunicaciones o la informática.
QA Manager
Experiencia: - Diseño y definición de planes de prueba para aplicaciones móviles con un mínimo de cuatro (4) años de experiencia. - Automatización de pruebas con Selenium y Appium con un mínimo de dos (2) años de experiencia.
Formación: - Ingeniera técnica o Grado relacionado con las telecomunicaciones o la informática. - Master en Software Quality Assurance o similar.
Certificaciones: ISTQB Foundation Level o similar.
Diseñador UI/UX
Experiencia: - Diseño UI/UX de aplicaciones móviles con un mínimo de seis (6) años de experiencia. - Uso de Sketch, Adobe Photoshop i Adobe Illustrator con un mínimo de tres (3) años de experiencia.
Formación: Titulación universitaria relacionada con el diseño gráfico.

El Jefe de proyectos tendrá asignada la función de dirección, seguimiento y control de proyectos, con el fin de garantizar la calidad del producto objeto de mantenimiento y soporte, así como la revisión de los trabajos y la documentación realizada por el equipo de trabajo. Todo ello realizando un control de las desviaciones económicas de la partida asignadas, ya sean de mantenimiento como de tipo proyecto.

5. Planificación

5.1. Fase de inicio

El objetivo de esta fase es la puesta en marcha y preparación de la oficina de gestión por parte del adjudicatario del contrato.

Entre las tareas específicas de esta fase del servicio se elaborará el plan de despliegue del servicio, que, establecimiento del modelo de relación entre SIGMA y la adjudicataria para la ejecución del objeto de este contrato, así como la determinación de la metodología para el correcto seguimiento de la ejecución del contrato.

5.2. Devolución del servicio

Durante el período final de vigencia de este contrato SIGMA establecerá un período transitorio de ejecución en condiciones especiales, que coincidirá con el período inicial del siguiente contrato, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma ininterrumpida.

A lo largo de ese período transitorio, el adjudicatario se compromete a colaborar, en su caso, con el nuevo contratista entrante, en aquellas actividades necesarias, encaminadas a la planificación y ejecución del cambio.

Al objeto de garantizar una adecuada transición entre este contrato y el siguiente, durante ese período de transición establecido al efecto, el contratista adjudicatario deberá seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados al amparo del contrato, comprometiéndose además a facilitar el traspaso de conocimiento adquirido durante el presente contrato al adjudicatario entrante.

Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas las actividades. Seguidamente y siempre antes del cese o finalización de contrato, el adjudicatario estará obligado a devolver el servicio a SIGMA. El adjudicatario entregará un plan de transición de salida detallado, y toda la documentación generada durante la prestación del servicio, así como cualquier otra documentación que estime oportuna o que sea solicitada por SIGMA. La dedicación a esta fase de devolución del servicio no debe afectar a la calidad de prestación del servicio regular.

6. Garantía

El adjudicatario se responsabilizará del desarrollo de la solución, y dará servicio de garantía durante un periodo de 3 meses posteriores a la implantación de la última iteración en el entorno de producción. Durante este periodo el adjudicatario estará obligado a resolver las anomalías detectadas imputables al adjudicatario.

Esta garantía incluirá la corrección de errores detectados posteriormente por mal funcionamiento o porque no se han cubierto las funcionalidades requeridas, que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones o que se descubran posteriormente, así como la corrección de lo que tenga deficiencias.

Los productos entregados como consecuencia de la corrección de errores se harán de conformidad con el presente pliego, y por tanto disfrutarán de un nuevo periodo de garantía. La resolución de incidencias relacionadas con la garantía se hará según los niveles de servicio especificados en el apartado de definición de los servicios base.

7. Propiedad intelectual y confidencialidad

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, la empresa licitadora acepta expresamente que los derechos de explotación de los programas desarrollados específicamente para la SIGMA y de las bases de datos creadas o modificadas al amparo del presente contrato corresponden únicamente al SIGMA, con exclusividad y a todos

los efectos.

El contratista debe garantizar a SIGMA, en caso de abandono de la línea de productos, cese de su actividad en el sector, o ante cambios contractuales en la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte, el acceso al código fuente del software objeto del contrato.

El adjudicatario entregará en formato electrónico los productos resultantes de los trabajos al amparo del presente contrato.

8. Protección de datos

En el caso de que el Adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar con datos personales de SIGMA por razón de la prestación del servicio cuya finalidad es la descrita en el objeto del pliego, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos personales que resulte de aplicación, en concreto el Reglamento (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos/RGPD); Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD); así como las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores o cualesquiera otras aplicables en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Así, y a los efectos de este contrato, SIGMA tendrá la consideración de Responsable del tratamiento y el Adjudicatario tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 en el RGPD.

SIGMA limitará el acceso o tratamiento de datos personales pertenecientes a los ficheros bajo su titularidad. El acceso o tratamiento quedará limitado cuando se requiera imprescindiblemente para la prestación del servicio y/o de las obligaciones contraídas, y en todo caso limitándose a los datos que resulten estrictamente necesarios y previa formalización de un encargo de tratamiento de datos.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del Adjudicatario, en su calidad de Encargado del Tratamiento quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos personales (y de otros datos personales confidencial de SIGMA que puedan tratarse).

9. Consideraciones adicionales sobre la prestación del servicio

9.1. Lugar de prestación del servicio

El equipo humano aportado por el adjudicatario llevará a cabo todas las tareas en las instalaciones del adjudicatario. Estas deberán disponer de todas las infraestructuras y herramientas que permitan al equipo desarrollar sus funciones correctamente.

En las ocasiones que lo requieran, se podrá solicitar el desplazamiento a las oficinas de SIGMA para la prestación de aquel servicio que sea necesario, siendo obligación del adjudicatario la aportación de las herramientas que sean necesarias para la prestación del mismo.

9.2. Horario de prestación del servicio

El horario de prestación del servicio coincidirá con el horario laboral de SIGMA, es decir, de lunes a viernes de

9 h a 18 h, teniendo en cuenta el calendario de fiestas de Cataluña y el municipio de Barcelona. No obstante, en el caso de incidencias calificadas como críticas, el proveedor quedará obligado a cerrarlas correctamente en el tiempo máximo previsto, aunque ello le suponga alargar la jornada.

Excepcionalmente y previo aviso, se podrá requerir la ejecución de determinados servicios fuera del horario normal (ej. emergencias, desarrollos urgentes imprevistos, etc.).