

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE HERRAMIENTAS Y SERVICIOS DE INTECO

PLIEGO DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

ÍNDICE

ÍNDICE	2
1. INTRODUCCIÓN	4
2. ALCANCE Y OBJETO DEL CONTRATO	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Objeto	6
3. REQUISITOS TÉCNICOS	7
3.1. Consideraciones Previas	7
3.2. Alcance	7
3.2.1. CONAN	7
3.2.2. Cloud-CERT	8
3.2.3. Plataforma de Boletines de Correo Electrónico	9
3.2.4. Repositorio de Casos de Fraude Electrónico	9
3.2.5. Red de Sensores de INTECO	10
3.2.6. Ecosistema de Desarrollo de Software	11
3.2.7. Rastreador Web de INTECO	11
3.2.8. Herramienta de Gestión de Contactos (CRM)	11
3.2.9. Plataforma de Notificación Electrónica y Gestión Documental	12
3.2.10. Otras Herramientas y Servicios	12
3.3. Descripción de los trabajos	13
3.3.1. Mantenimiento Correctivo	13
3.3.2. Mantenimiento Evolutivo	13
3.3.3. Plataforma de Incidencias y Mejoras	14
3.3.4. Documentación exhaustiva de los Servicios y Herramientas	14
3.4. Equipo de Trabajo	15
3.4.1. Composición	15
3.4.2. Perfil técnico del equipo de trabajo	16
3.4.3. Formación del Equipo de Trabajo	19
4. METODOLOGÍA	21
5. PLANIFICACIÓN	22
5.1. Reunión de Lanzamiento	22
5.2. Reuniones de Seguimiento	22

5.3.	Cierre del Proyecto y Memoria Final	23
6.	DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	24
7.	FORMA DE EJECUCIÓN	25
7.1.	Lugar de realización de los trabajos	25
7.2.	Soporte técnico	25
7.3.	Obligaciones de información y documentación	25
7.4.	Control económico y facturación	26
7.4.1.	Control de Facturación	26
7.4.2.	Facturación	27
7.5.	Control de calidad	28
7.6.	Certificaciones de Calidad, Gestión de la Seguridad y otras	29
8.	PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	30
8.1.	Datos generales	30
8.2.	Formato de la propuesta técnica (sobre nº 2)	30
8.2.1.	Metodología y garantías de calidad, seguridad y otras certificaciones	30
8.2.2.	Equipo de Trabajo y Plan de Formación	31
8.2.3.	Mejoras No Cuantitativas	31
9.	CRITERIOS DE VALORACIÓN	33
9.1.	ANEXO I: CUESTIONARIOS DE PERSONAL	34

Nota: Cualquier consulta en relación a este procedimiento de adjudicación debe dirigirse por correo electrónico a la dirección contratacion@inteco.es, indicando:

Asunto: número de expediente.

Cuerpo: nombre de la empresa, datos de la persona que realiza la consulta y texto de la consulta.

El presente documento cumple con las condiciones de accesibilidad del formato PDF (Portable Document Format).

Se trata de un documento estructurado y etiquetado, provisto de alternativas a todo elemento no textual, marcado de idioma y orden de lectura adecuado.

Para ampliar información sobre la construcción de documentos PDF accesibles puede consultar la guía disponible en la sección [Accesibilidad > Formación > Manuales y Guías](#) de la página <http://www.inteco.es>.

1. INTRODUCCIÓN

El **Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, S.A. (INTECO)**, es una sociedad estatal adscrita al Ministerio de Industria, Energía y Turismo a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

INTECO es un centro de desarrollo de carácter innovador y de interés público de ámbito nacional que se orienta a la aportación de valor, a la industria y a los usuarios, y a la difusión de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en España, en clara sintonía con Europa.

Su objetivo fundamental es servir como instrumento para desarrollar la Sociedad de la Información, con actividades propias en el ámbito de la innovación y el desarrollo de proyectos asociados a las TIC, basándose en tres pilares fundamentales: la investigación aplicada, la prestación de servicios y la formación.

La misión de INTECO es aportar valor e innovación a los ciudadanos, a las PYMES, a las Administraciones Públicas y al sector de las tecnologías de la información, a través del desarrollo de proyectos que contribuyan a reforzar la confianza en los servicios de la Sociedad de la Información en nuestro país, promoviendo además una línea de participación internacional.

Para ello, INTECO desarrolla actuaciones en las siguientes líneas:

- **Seguridad Tecnológica:** INTECO está comprometido con la promoción de servicios de la Sociedad de la Información cada vez más seguros, que protejan los datos personales de los interesados, su intimidad, la integridad de su información y eviten ataques que pongan en riesgo los servicios prestados. Y por supuesto que garanticen un cumplimiento estricto de la normativa legal en materia de TIC. Para ello coordina distintas iniciativas públicas en torno a la seguridad de las TIC, que se materializan en la prestación de servicios por parte del Observatorio de la Seguridad de la Información, el Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad en Tecnologías de la Información (INTECO-CERT) y la Oficina de Seguridad del Internauta, de los que se benefician ciudadanos, PYMES, Administraciones Públicas y el sector tecnológico.
- **Accesibilidad:** INTECO promueve servicios de la Sociedad de la Información más accesibles, que supriman las barreras de exclusión, cualquiera que sea la dificultad o carencia técnica, formativa, etc., incluso discapacidad, que tengan sus usuarios. Y que faciliten la integración progresiva de todos los colectivos de

usuarios, de modo que todos ellos puedan beneficiarse de las oportunidades que ofrece la Sociedad de la Información. Asimismo desarrolla proyectos en el ámbito de la accesibilidad orientados a garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

- **Calidad TIC.** INTECO promueve unos servicios de la Sociedad de la Información que cada vez sean de mayor calidad, que garanticen unos adecuados niveles de servicio, lo cual se traduce en una mayor robustez de aplicaciones y sistemas, un compromiso en la disponibilidad y los tiempos de respuesta, un adecuado soporte para los usuarios, una información precisa y clara sobre la evolución de las funcionalidades de los servicios, y en resumen, servicios cada vez mejores. En esta línea impulsa la competitividad de la industria del Software a través de la promoción de la mejora de la calidad y la certificación de las empresas y profesionales de la ingeniería del software.
- **Formación:** la formación es un factor determinante para la atracción de talento y para la mejora de la competitividad de las empresas. Por ello, INTECO impulsa la formación de universitarios y profesionales en las tecnologías más demandadas por la industria.

INTECO, en su contratación se rige por las normas de Derecho imperativo del Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP) referentes a entidades del Sector Público que son poder adjudicador pero no son Administraciones Públicas, aplicándose en su defecto las normas de derecho privado.

Los interesados tienen acceso a las Instrucciones de contratación de INTECO a través del perfil de contratante publicado en la web o en la Plataforma de Contratación del Estado.

2. ALCANCE Y OBJETO DEL CONTRATO

2.1. ANTECEDENTES

Desde su nacimiento INTECO ha ido generando y promocionando el desarrollo de herramientas y servicios para satisfacer las necesidades de los destinatarios de los servicios que presta INTECO. Una vez puestas en funcionamiento, dichas herramientas y servicios requieren de un debido mantenimiento, tanto correctivo como evolutivo en el caso de que aplique, de forma que sigan cumpliendo el objetivo para el que fueron creadas.

La forma elegida para prestar los servicios de mantenimiento es la externalización de los mismos en su totalidad, ya que INTECO no dispone de un equipo específico de desarrolladores para labores de mantenimiento

2.2. OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación de servicios de asistencia técnica para el mantenimiento (tanto correctivo como evolutivo) de herramientas y servicios de INTECO.

En apartados posteriores se especifican las herramientas y servicios actuales que deberán ser mantenidos, así como las tecnologías sobre las que se sustentan.

Adicionalmente, INTECO podrá poner en fase de mantenimiento nuevos productos o servicios basados en tecnologías similares que deberán ser mantenidos por el adjudicatario en el marco del presente contrato.

3. REQUISITOS TÉCNICOS

3.1. CONSIDERACIONES PREVIAS

En este apartado se describen los servicios, características y requisitos que conforman el objeto del contrato y que el adjudicatario deberá prestar, no siendo el listado que aparece a continuación una relación exhaustiva de las características de los servicios contratados, sino las líneas generales demandadas por INTECO, cubriendo los aspectos de tareas a realizar y resultados esperados.

Los referidos requisitos deben entenderse como mínimos pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de adjudicación. El licitador puede ofertar prestaciones superiores a las solicitadas, que se considerarán positivamente en la valoración técnica de la oferta.

El adjudicatario deberá aportar los conocimientos, metodologías y apoyarse en las herramientas necesarias para asegurar el resultado óptimo del proyecto.

El adjudicatario se obliga a guardar secreto y a hacerlo guardar al personal que emplee para la ejecución del contrato, respecto a toda la información de la Sociedad que con motivo del desarrollo de los trabajos llegue a su conocimiento, no pudiendo utilizarla para sí o para otra persona o entidad.

3.2. ALCANCE

A continuación se describe la especificación tecnológica de herramientas y servicios que requerirán labores de mantenimiento por parte de la asistencia técnica, **no siendo el listado que aparece a continuación una relación exhaustiva de las herramientas y servicios a mantener por el adjudicatario.**

3.2.1. CONAN

El principal objetivo de la herramienta CONAN (Configuración y Análisis, <https://conan.cert.inteco.es>) es proporcionar a los internautas información acerca del nivel de seguridad de sus ordenadores personales de forma amigable. CONAN lleva a cabo un análisis exhaustivo de los posibles elementos de riesgo del PC de los usuarios, agrupando y cotejando dicha información para su análisis posterior. Una vez realizado el análisis, este puede ser visualizado con detalle en un portal Web, así como ver informes históricos para

ver la evolución de la seguridad de su PC. También existe una versión de CONAN orientada a organizaciones que es necesario mantener y evolucionar.

Requisitos tecnológicos del Cliente de CONAN:

- Lenguajes de Programación: .NET (Visual C++ y C#) y Java

Requisitos tecnológicos del Servidor de CONAN:

- Servidor de Aplicaciones: Tomcat, Apache
- Lenguajes de Programación: PHP, Perl y Java (J2EE)
- Base de datos: MySQL

3.2.2. Cloud-CERT

La Plataforma de soporte a la creación de CERTs, o Cloud-Cert de INTECO, tiene como principal objetivo permitir a los Centros de Respuesta a Incidentes de Seguridad (CERTs) de reciente creación la rápida puesta en marcha de los servicios básicos que se les presupone. Estos son, entre otros:

Servicios preventivos, poniendo a disposición del nuevo CERT de una consola Web para la gestión de los siguientes tipos de contenidos de seguridad: notas de actualidad, noticias, avisos de seguridad, virus y vulnerabilidades.

Servicios reactivos, proporcionando acceso a una herramienta de gestión de incidentes (RTIR) y a una herramienta de análisis automático de malware.

Como valor añadido, además de que los contenidos puedan ser multi-idioma, existe un Repositorio Colaborativo de Contenidos, permitiendo a los CERTs participantes aportar y recibir contenidos de dicho entorno.

Opcionalmente, los clientes de la plataforma también pueden disfrutar de un servicio de envío de boletines por correo electrónico de los contenidos gestionados por la misma.

Los requisitos tecnológicos de la plataforma son:

- **Servidor de Aplicaciones (Clúster):** JBoss, Tomcat
- **Base de Datos (Clúster):** MySQL

- **Gestión de Usuarios (Clúster):** OpenLDAP
- **Control de autenticación:** CAS
- **Lenguaje de Programación:** J2EE (Struts, Spring, Hibernate...)
- **Framework de Ajax:** DWR
- **Web Services:** Apache Axis
- **Portales Web:** Joomla

3.2.3. Plataforma de Boletines de Correo Electrónico

Esta plataforma da soporte a varios servicios y herramientas de INTECO, centralizando el envío de boletines por correo electrónico a los usuarios de los mismos. Esta herramienta se apoya en un gestor de listas de distribución de correo electrónico y proporciona un *backend* de gestión para los gestores de los boletines. Además, permite la generación automática de boletines a partir de diferentes fuentes de información de INTECO mediante servicios web, así como la automatización del envío de correos.

Los requisitos tecnológicos de la plataforma son:

- **Servidor Web:** Apache
- **Base de datos:** MySQL
- **Plataforma:** Mailman
- **Lenguaje de Programación:** PHP
- **Web Services:** SOAP, Apache Axis

3.2.4. Repositorio de Casos de Fraude Electrónico

El Repositorio de Casos de Fraude Electrónico es un proyecto de INTECO cuyo objetivo es la recogida de información estructurada de todos los tipos de fraude a partir de los casos e incidentes detectados y gestionados. Esta información consolidada en el Repositorio es validada por el equipo de gestión de incidentes de INTECO-CERT al Repositorio de Fraude de INTECO o a través de un buzón de correo electrónico. Sobre la información de los casos recogidos, proporciona una vía para su explotación (Estadísticas, Asociación entre recursos

y servicios electrónicos, Estudio de la evolución del fraude electrónico en España, Detección de nuevas tendencias de fraude, Evaluación de la incidencia del fraude en el usuario). Desde el equipo de INTECO-CERT se hace un seguimiento del estado de las URLs y servidores que están implicados en los casos de fraude, y se notifica a ISPs, CERTs internacionales y entidades afectadas.

Requisitos tecnológicos de la plataforma:

- **Framework:** JBoss, Tomcat
- **Base de datos:** PostgreSQL
- **Plataforma:** JIRA
- **Lenguaje de Programación:** J2EE (Struts, Spring, Hibernate...)
- **Web Services:** Apache Axis

3.2.5. Red de Sensores de INTECO

La Red de Sensores de INTECO se constituye gracias a convenios de colaboración establecidos con multitud de organizaciones de diferentes ámbitos, como por ejemplo universidades, administraciones locales, administración general, centros de investigación, proveedores de hosting, etc. En virtud de dichos acuerdos, las organizaciones colaboradoras instalan un agente desarrollado generalmente por INTECO, el cual examina los logs de sus servidores de correo electrónico y de sus soluciones antivirus y antispam en busca de posibles infecciones y de correos de spam. Dicha información se envía automáticamente a los servidores de INTECO, donde es analizada y procesada.

La información obtenida por los agentes es completada en el servidor mediante consultas a varias fuentes externas. Una vez consolidada esta gran cantidad de información, esta se presenta a los usuarios en forma de informes y de múltiples estadísticas a través de portales web, o alimentando otras herramientas internas.

Los requisitos tecnológicos de la plataforma son los siguientes:

- **Servidores de Correo electrónico:** Postfix, Exim, Sendmail, Exchange...
- **Base de datos:** MySQL (entornos OLTP y OLAP)
- **Lenguajes de Programación:** Perl, PHP, Shell script, AWK

- **Servidor Web:** Apache
- **Portales Web:** Joomla

3.2.6. Ecosistema de Desarrollo de Software

El ecosistema de desarrollo de software de INTECO-LABS es un conjunto de herramientas colaborativas que, de forma integrada, sirven de soporte para gestionar de forma eficiente los desarrollos de software de INTECO.

Los requisitos tecnológicos del ecosistema son:

- **Herramientas:** Jenkins, Sonar, Artifactory, Nexus, Subversion, Mantis, Maven, Redmine, Project, Fortify, MediaWiki, soluciones de pruebas automatizadas y de Single Sign-On, etc.

3.2.7. Rastreador Web de INTECO

Se trata de sistema de gestión y configuración de rastreos, entendiendo por rastreo a la generación de un árbol de direcciones URL una vez configuradas las características de nodo raíz, profundidad, anchura, ramas a eliminar, etc. El Rastreador incorpora un sistema de gestión de usuarios y otro de gestión y configuración de rastreos, para los cuales se configura un analizador, llamado cartucho o módulos, que realiza análisis y persistirá los resultados de un rastreo o un conjunto de ellos para agregarlos y mostrarlos posteriormente en forma de informes, o en la propia interfaz del rastreador mediante tablas y gráficas.

Los requisitos tecnológicos de la herramienta son:

- **Servidor de Aplicaciones:** Tomcat
- **Base de datos:** MySQL
- **Plataforma/Módulos:** Nutch, achecker
- **Lenguaje de Programación:** J2EE (Struts, etc.)

3.2.8. Herramienta de Gestión de Contactos (CRM)

Esta herramienta de gestión de las relaciones con los clientes permite gestionar todos los contactos con personas y organizaciones que se generan en la actividad diaria de INTECO. Esta permite, entre otras cosas, gestionar contactos, organizaciones, enviar correos

electrónicos, crear campañas de *mail marketing*, dar información estadística a los administradores, etc. Además, cabe destacar que se han realizado diversas modificaciones para personalizar y mejorar la herramienta, tales como la generación de nuevas estadísticas para los usuarios y el desarrollo de un módulo que permite realizar la gestión integral de eventos, como por ejemplo el ENISE de INTECO.

Los requisitos tecnológicos de la herramienta son:

- **Servidor Web:** Apache
- **Base de datos:** MySQL
- **Plataforma:** SugarCRM
- **Lenguaje de Programación:** PHP

3.2.9. Plataforma de Notificación Electrónica y Gestión Documental

El objetivo principal de esta herramienta es proveer de los mecanismos necesarios para que el intercambio de información realizado entre dos organismos, se realice de forma segura, confiable y eficiente. Incluye funcionalidades como la de autenticación vía certificado, firma con sellado de tiempo y gestión documental.

Los requisitos tecnológicos de la plataforma son los siguientes:

- **Lenguajes de Programación:** Java (Struts), HTML, JavaScript
- **Base de datos:** MySQL
- **Servidor Web:** Apache
- **Gestor documental:** Alfresco
- **Web Services:** Apache Axis
- **Firma Digital:** @firma

3.2.10. Otras Herramientas y Servicios

Tal como ya se ha indicado, el listado anterior no pretende ser una relación exhaustiva de las herramientas y servicios a mantener por parte del adjudicatario. En consecuencia, se

podrán incorporar herramientas y servicios adicionales en función de las necesidades de INTECO, o eliminar alguno de los ya existentes.

3.3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

En este apartado se describen los trabajos que conforman el objeto del contrato y que la empresa adjudicataria deberá realizar, no pretendiendo ser el listado que aquí se recoge una relación exhaustiva de las tareas que deberá realizar el adjudicatario en ejecución del contrato.

El adjudicatario, con el acuerdo del Director Técnico, deberá realizar las necesarias para conseguir los objetivos buscados.

El adjudicatario deberá **realizar el mantenimiento evolutivo y correctivo de las herramientas y servicios desarrollados por INTECO**. La fase de mantenimiento de software involucra cambios al software para corregir defectos encontrados durante su uso o la adición de nueva funcionalidad mejorando la usabilidad, seguridad, calidad y aplicabilidad del software así como cualquier otra actuación tendente a la optimización del mismo.

Para lograr los objetivos propuestos, a continuación se detallan las actividades básicas a realizar.

3.3.1. Mantenimiento Correctivo

Para cumplir con el mantenimiento correctivo de las herramientas, el adjudicatario deberá llevar a cabo, como mínimo, las siguientes actuaciones:

- **Resolución de fallos (*bugs*) e incidencias detectadas en las herramientas y servicios de INTECO.** Serán reportadas por INTECO a través de una herramienta habilitada para tal fin.
- **Resolución de fallos detectados en materia de accesibilidad y seguridad.** Serán reportados por INTECO a partir de la realización de eventuales auditorías.
- **Operación y control de los servicios que proporcionan diariamente las herramientas.** Tareas habituales de verificación del buen funcionamiento de cada herramienta, planificación de acciones periódicas, seguimiento del rendimiento y control de calidad de las mismas ("*checklists*").

3.3.2. Mantenimiento Evolutivo

Para cumplir con el mantenimiento evolutivo de las herramientas, el adjudicatario deberá llevar a cabo, como mínimo, las siguientes actuaciones:

- **Actualizaciones de las tecnologías implicadas en las herramientas** (servidor, base de datos, lenguaje de programación, etc.), en sus diferentes entornos de explotación, generalmente desarrollo, preproducción y producción.
- **Implementación de mejoras puntuales requeridas por INTECO** (modificaciones en las metodologías, creación de nuevas métricas, mejoras del rendimiento, etc.).
- **Mejora de las herramientas de cara al cumplimiento de requisitos en nuevas normativas o certificaciones aplicables.** Este tipo de mejoras vendrían justificadas en base a imperativos legales o de índole similar (por ejemplo, la necesidad de cumplimiento de la nueva recomendación de accesibilidad Web WCAG 2.0. por modificación de un Real Decreto, o por inclusión de estas herramientas o servicios en los sistemas de calidad y seguridad de INTECO, como por ejemplo ISO 27001 o ISO 9001).

3.3.3. Plataforma de Incidencias y Mejoras

Con el objetivo de llevar a cabo el mantenimiento (evolutivo y correctivo) descrito anteriormente para las herramientas, el adjudicatario deberá integrarse en las herramientas que INTECO proporciona a tal efecto.

3.3.4. Documentación exhaustiva de los Servicios y Herramientas

Con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio en todo momento, el adjudicatario deberá documentar con detalle, orden y rigor, según las necesidades de INTECO, todos los servicios y herramientas que son objeto del presente pliego y de aquellos que INTECO decida incorporar.

El proceso de documentación se comenzará dentro de las primeras actividades tras la adjudicación y deberá mantenerse durante toda la ejecución del contrato, de tal forma que a su finalización INTECO sea capaz de mantener con garantías dichos servicios y herramientas. El adjudicatario entregará mensualmente a INTECO una planificación de las actividades correctivas y evolutivas de cada herramienta y/o aplicación.

Adicionalmente, INTECO podrá poner en fase de mantenimiento nuevos productos o servicios que deberán ser mantenidos por el adjudicatario. Para ello, se realizarán traspasos de forma óptima evitando afectación sobre la buena marcha del servicio de mantenimiento y por tanto del equipo.

3.4. EQUIPO DE TRABAJO

3.4.1. Composición

Los recursos necesarios para la prestación de los servicios serán los adecuados para realizar con garantía las tareas definidas con dedicación completa y continuada durante todo el periodo de ejecución del proyecto.

El equipo de trabajo estará compuesto al menos por 6 recursos, 1 (UN) Jefe de Proyecto o Coordinador, y 5 (CINCO) técnicos, con dedicación completa y continuada durante todo el periodo de ejecución del proyecto. El perfil técnico requerido se recoge en el punto siguiente.

La inclusión de un mayor equipo de trabajo como mejora del licitador da derecho a INTECO a exigir su cumplimiento sin que afecte o incremente la facturación del servicio, que será exclusivamente la correspondiente a los trabajos efectivamente realizados por el equipo descrito en el párrafo anterior. La mejora del equipo de trabajo debe recogerse en el sobre 3 criterios objetivos y se valora atendiendo a las horas adicionales ofertadas.

El tiempo de disponibilidad del equipo de trabajo contratado es de ocho horas diarias por recurso y día. En función de las necesidades del servicio se podrá adaptar el horario de forma puntual, siempre manteniendo el cómputo de horas por semana. Cualquier alteración deberá aprobada por ambas partes.

El reparto del esfuerzo total entre las diferentes actividades contempladas en el Pliego para este lote podrá ser reasignado de acuerdo a las prioridades que en cada momento establezca INTECO.

El equipo de personas que se incorporará para la ejecución de los trabajos tras la formalización del contrato deberá estar formado por aquéllas especificadas en la oferta adjudicataria, salvo que INTECO autorizase de manera expresa alguna modificación que será por causas imprevistas que motiven la imposibilidad de la incorporación y cumpliendo con lo previsto en el apartado de Sustitución de medios personales.

El equipo propuesto por el adjudicatario deberá incluir un Jefe de Proyecto o Coordinador cuyas funciones serán las siguientes:

- Dirigir a los medios personales que presten los servicios impartiendo al efecto las órdenes e instrucciones necesarias para la ejecución de la misma.
- Realizar las funciones de contacto directo de los medios personales que presten los servicios con la Sociedad.

- Notificar a INTECO las incidencias del proyecto que sean trascendentes para el mismo y el grado de evolución de los servicios.

La Sociedad comunicará todas las directrices relativas a la supervisión general de los trabajos objeto de la asistencia técnica al Jefe de Proyecto estipulado por el adjudicatario y en ningún caso dará órdenes o instrucciones directas a los medios técnicos que de forma concreta realicen dichos trabajos.

3.4.2. Perfil técnico del equipo de trabajo

Los profesionales que, como equipo principal, sean responsables de la ejecución del trabajo, deberán disponer de la cualificación necesaria y de la titulación adecuada a la naturaleza de los trabajos. Se valorarán especialmente conocimientos y experiencia en seguridad. Debe especificarse, por cada perfil involucrado en la prestación de los servicios, los siguientes datos:

- Conocimientos y experiencia en desarrollo y mantenimiento de aplicaciones Java (en especial J2EE, Struts, Spring, Hibernate), PHP, Perl, Microsoft .NET y AJAX. Igualmente será muy valorado el conocimiento de entornos JBoss y Tomcat, así como el de métodos de autenticación contra OpenLDAP y CAS.
- Conocimientos y experiencia en el desarrollo y mantenimiento de Servicios Web (con especial relevancia en el estándar SOAP y Apache AXIS).
- Conocimientos y experiencia en el mantenimiento de Plataformas Open Source (con especial relevancia Joomla, Drupal, Mailman, JIRA y SugarCRM).
- Conocimientos y experiencia en servidores de aplicaciones (con especial relevancia Apache, JBoss y Tomcat).
- Conocimientos y experiencia en diseño y desarrollo contra bases de datos (con especial relevancia MySQL y PostgreSQL).
- Gestión de ecosistemas de herramientas de desarrollo de software.
- Relación de proyectos en el ámbito de las tecnologías de la seguridad informática y mantenimiento de sistemas en los que ha participado.
- Cursos de formación y certificaciones en seguridad informática, accesibilidad, usabilidad, tecnologías de desarrollo y en sistemas de gestión de la seguridad de la información.
- Conocimiento de idiomas, al menos inglés (se valorarán idiomas adicionales tales como alemán, francés, italiano, etc.).

Los perfiles deberán cubrir los siguientes requisitos (consultar apartado de criterios de valoración):

- **1 Jefe de Proyecto o Coordinador**, con las siguientes capacidades:
 - Dirigir a los medios personales que presten los servicios impartiendo al efecto las órdenes e instrucciones necesarias para la ejecución de la misma en tiempo y forma, cumpliendo todos y cada uno de los compromisos adquiridos.
 - Realizar las funciones de contacto directo de los medios personales que presten los servicios con la Sociedad.
 - Analizar y diseñar soluciones técnicas a problemas complejos que surjan del mantenimiento de las herramientas y servicios solicitados por la Sociedad.
 - Elaborar los informes de seguimiento, reportes, estadísticas, presentaciones o cualquier otra documentación que pueda resultar de interés para Sociedad.
 - Conocimientos de gran parte de las tecnologías, lenguajes y herramientas que aparecen en el pliego.
 - Participar en las tareas de mantenimiento objeto del presente pliego.
- **5 Técnicos de mantenimiento y evolución de herramientas y servicios**, que en su conjunto cuenten con las siguientes capacidades y conocimientos:
 - Conocimientos de programación:
 - Desarrollo de aplicaciones web y de escritorio en Java. Se valorarán especialmente conocimientos en Swing, J2EE, Struts, Spring, Hibernate.
 - Desarrollo de aplicaciones PHP.
 - Desarrollo de aplicaciones Web basadas en AJAX.
 - Desarrollo de aplicaciones Perl.
 - Desarrollo de aplicaciones Microsoft .NET.
 - Desarrollo de Servicios Web (con especial relevancia, estándar SOAP y Apache AXIS).

- Desarrollo, gestión y mantenimiento de plataformas *open source* (con especial relevancia Joomla, Drupal, Mailman, JIRA y SugarCRM).
- Desarrollo de entornos de autenticación. Se valorará especialmente el conocimiento con OpenLDAP y CAS.
- Conocimientos de diseño, administración y desarrollo contra bases de datos:
 - MySQL.
 - PostgreSQL.
- Conocimientos en administración de Servidores de Aplicaciones:
 - Apache Web Server.
 - Apache Tomcat.
 - JBoss.
- Conocimientos de Bastionado de equipos y Auditorías de Seguridad.
- Conocimientos y experiencia en administración de sistemas operativos (al menos Windows, Linux y MAC OS).
- Conocimientos y experiencia en administración de redes y hardware de comunicaciones, bastidores y aplicativos y servicios de soporte a equipos de seguridad.
- Conocimientos y experiencia en sistemas de publicación de contenidos web.
- Conocimientos y experiencia en creación de herramientas y contenidos web accesibles y usables.
- Conocimientos y experiencia en seguridad informática.
- Conocimientos de herramientas de seguridad y capacidad de análisis.
- Administración de aplicativos de gestión de incidencias, servidores de correo, listas de distribución, repositorios centralizados de código fuente, etc.
- Gestión de ecosistemas de desarrollo de software.
- Capacidad de comunicación, documentación, trato con el usuario y trabajo en equipo.

Para todos los perfiles se valorará un nivel de inglés (lectura, escritura y oral) mínimo B (B1 o B2), según los criterios establecidos en el marco común europeo de referencia para las lenguas del Consejo de Europa (<http://europass.cedefop.europa.eu/LanguageSelfAssessmentGrid/es>).

Esta propuesta de organización es meramente orientativa, si bien el ofertante propondrá una organización de los medios personales acorde con los objetivos perseguidos por la Sociedad. Los referidos requisitos deben entenderse como mínimos pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas.

Los medios personales ofertados por el licitador, como equipo principal de 6 recursos, deberán tener en su conjunto, un nivel de experiencia acorde con los trabajos y tareas de formación descritos en el presente pliego. El ofertante deberá aclarar en su oferta cual es el conjunto de medios personales relativos a dicho equipo principal, si bien el resto de medios personales propuestos en su oferta serán valorados como mejora.

Los licitadores incluirán en sus propuestas el currículum del perfil como documentación a presentar según la Ficha del ANEXO I “CUESTIONARIOS DE PERSONAL” que deberán ser cumplimentadas con los datos requeridos. A este respecto cabe señalar que el perfil profesional presentado en la oferta, será vinculante para el ofertante en caso de resultar adjudicatario de la oferta.

Al objeto de contrastar los datos facilitados, INTECO se reserva la facultad de efectuar las comprobaciones que estime oportunas.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato.

La Sociedad en modo alguno ni bajo ningún título ostentará la condición de empleador respecto de los trabajadores contratados por el adjudicatario, que presten directa o indirectamente servicios para esta Sociedad.

3.4.3. Formación del Equipo de Trabajo

El personal ofertado para la realización de los trabajos contemplados en este pliego deberá contar con la formación adecuada para desempeñar las tareas y servicios del mismo.

En el caso de que el personal necesitara formación específica para acometer las tareas objeto del presente contrato, la empresa adjudicataria pondrá los medios para proporcionarles la formación necesaria, procurando que tenga lugar fuera de la jornada laboral o interfiera mínimamente. En el caso de solapamiento de la jornada de formación con la de trabajo, el tiempo de formación no se computará a efectos de tiempo de ejecución del contrato. Si se realizará en horas de jornada laboral el adjudicatario requerirá previa autorización de la Sociedad.

Los gastos correspondientes al proceso de formación y los derivados del mismo correrán a cargo del adjudicatario.

4. METODOLOGÍA

Debido a que INTECO está en proceso de implantación de CMMI-DEV v1.3, al menos en su nivel 2, los licitadores deberán tener en cuenta como requisito su alineamiento con dicha metodología.

Por tanto deberán tener en cuenta el seguimiento de los procesos y sistemas de INTECO, así como la generación de toda la documentación y evidencias de sus trabajos, que garanticen con las áreas de proceso implicadas o implantadas, el éxito de dicho proceso de auditoría y certificación.

Asimismo, los licitadores deberán tener en cuenta que en muchos casos se deberá trabajar siguiendo metodologías de desarrollo ágiles por lo que la experiencia del equipo de trabajo en este sentido se considera relevante en el proceso de valoración.

El adjudicatario colaborará con INTECO en el mantenimiento del sistema de gestión de calidad, el sistema de gestión de seguridad de la información y los requisitos de accesibilidad de cualquier proyecto, ejes fundamentales de la organización.

5. PLANIFICACIÓN

La planificación definitiva del proyecto se determinará a partir de la reunión de comienzo del mismo, no obstante, se estima que se desarrollará del siguiente modo:

5.1. REUNIÓN DE LANZAMIENTO

Este hito tendrá lugar durante las **dos semanas** siguientes a la comunicación de la adjudicación. El adjudicatario entregará una especificación detallada del proyecto en el que se contemplarán los principales aspectos a desarrollar:

- Presentación del equipo de trabajo del adjudicatario.
- Identificación de perfiles y asignación de roles.
- Presentación de la metodología a usar por el adjudicatario en cuanto a organización de recursos y seguimiento de los trabajos.
- Presentación del Plan de Formación del equipo en caso necesario.
- La planificación definitiva se determinará en la reunión de lanzamiento de forma conjunta con INTECO.
- Cualquier otra tarea que redunde en el desarrollo del proyecto.

5.2. REUNIONES DE SEGUIMIENTO

A raíz de la reunión de lanzamiento y con periodicidad mensual el adjudicatario se reunirá con la dirección técnica del proyecto de INTECO con la finalidad de realizar un seguimiento periódico de las tareas asociadas al contrato. Para dichas reuniones el adjudicatario elaborará todos los meses un informe técnico de seguimiento con los siguientes aspectos:

- Grado de cumplimiento de los objetivos e hitos establecidos para cada uno de los servicios o herramientas a mantener.
- Lista de riesgos detectados que puedan comprometer el cumplimiento de los objetivos e hitos marcados, así como una propuesta de acciones para su mitigación o eliminación.
- Indicadores del número de incidencias de mantenimiento resueltas en la plataforma utilizada a tal efecto.
- Trabajos realizados en cada área y en cada proyecto por parte del personal técnico, así como los resultados obtenidos.

- Trabajos planificados para el siguiente periodo y objetivos que se pretenden cumplir para cada uno de los servicios o herramientas a mantener.
- Identificación de mejoras que se puedan aplicar para el cumplimiento de los objetivos del servicio.
- Copia de seguridad del código fuente estable bien documentado que se haya generado a lo largo del mes. Este hito se considerará cubierto siempre que se utilicen los sistemas de gestión de versiones (Subversion) de INTECO y se documente regularmente siguiendo las directrices de INTECO.

5.3. CIERRE DEL PROYECTO Y MEMORIA FINAL

En este hito, al alcanzar la finalización del proyecto, el adjudicatario deberá presentar una Memoria Final, como informe justificativo del alcance efectivo de los trabajos realizados, con detalle de entregables, recursos consumidos, objetivos e hitos conseguidos y propuesta de recomendaciones de actividades y objetivos a alcanzar en el servicio en los siguientes meses.

Asimismo se deberá entregar una copia de todo el código fuente bien documentado, generado a lo largo del proyecto en sus versiones finales/actuales.

Por último, se deberá entregar una relación con toda la documentación generada para que INTECO pueda hacerse cargo del mantenimiento de los servicios y herramientas que son objeto de este pliego con garantías.

6. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Corresponde a la Dirección Técnica del proyecto, la completa supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficientemente motivada.

Para la supervisión de la marcha de los trabajos, INTECO indicará al comienzo del proyecto, la persona designada como Director/a Técnico/a del proyecto. Sus funciones en relación con el presente Pliego serán:

- a) Velar por el adecuado cumplimiento de los servicios contratados.
- b) Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.
- c) Fijar reuniones periódicas entre la Sociedad y el adjudicatario con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan durante la ejecución del contrato.

Independientemente de las reuniones ya establecidas en el Plan de Proyecto, el Director de Proyecto podrá convocar cuantas reuniones de seguimiento del proyecto considere oportunas para asegurar el cumplimiento del calendario del proyecto así como la correcta consecución de los objetivos propuestos. El adjudicatario será responsable de la redacción y distribución de las correspondientes actas de reunión.

Con el fin de garantizar que se satisfacen las necesidades y prioridades establecidas por el Director de Proyecto, este marcará las directrices de los trabajos a realizar, siendo estas directrices de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario.

Durante el desarrollo del proyecto se podrán solicitar, como parte de las tareas de seguimiento y control, entregas intermedias que permitan tanto la verificación del trabajo realizado, como evitar y reducir riesgos a lo largo del proyecto.

La rectificación de los trabajos no aceptados no se computará como horas de trabajo realizadas por el adjudicatario.

Las rectificaciones derivadas de decisiones sobrevenidas que no tengan como origen errores u omisiones del adjudicatario se computarán y abonarán como horas de trabajo dentro del proyecto.

7. FORMA DE EJECUCIÓN

7.1. LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

El centro habitual de trabajo serán las oficinas de la Sociedad en León.

7.2. SOPORTE TÉCNICO

El adjudicatario deberá proporcionar el soporte técnico o formación necesaria al personal asociado al proyecto para el buen desarrollo del mismo. Se entiende por soporte técnico los equipos y medios necesarios para el desarrollo y ejecución del servicio salvo que a juicio de INTECO y debido a motivos de seguridad en el acceso a los sistemas de información, INTECO decida aportar parte de los medios.

7.3. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Director Técnico, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar, a través del personal que designe a este propósito, en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por el Director Técnico, quién se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario.

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el Director de Proyecto.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar, a través del personal que designe a este propósito, en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por los responsables de la Sociedad, quién se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario.

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el Director de Proyecto. Toda la documentación generada por el adjudicatario durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de INTECO sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa

autorización por escrito de INTECO, que la concederá, en su caso y con expresión del fin, previa petición formal del adjudicatario.

En este sentido, el adjudicatario deberá informar al Director Técnico sobre distintos aspectos relacionados con el funcionamiento y la calidad de los servicios prestados. Entre ellos será necesario presentar un informe, en el formato y con la periodicidad que defina el Director Técnico, de cumplimiento de los servicios y que contendrá entre otros los siguientes puntos, si proceden:

- Trabajos realizados y resultados obtenidos en el período vigente.
- Trabajos planificados para el siguiente periodo.
- Identificación de mejoras que se puedan aplicar para el cumplimiento de los objetivos de los proyectos en los que esté involucrado.

Salvo indicación expresa en contrario, las especificaciones, informes, diagramas, planos, dibujos y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato, serán aportados en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

El adjudicatario proporcionará, sin coste adicional para la Sociedad, una copia en soporte informático portátil (CD-ROM, DVD, llave USB, etc.) con toda la documentación generada durante la prestación de los servicios objeto del contrato.

Asimismo el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar, a través del personal que designe a este propósito, en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por los responsables de la Sociedad, quién se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario.

7.4. CONTROL ECONÓMICO Y FACTURACIÓN

7.4.1. Control de Facturación

Debido a las características propias del objeto del contrato, la facturación se realizará de manera mensual por las jornadas efectivamente realizadas.

La facturación de los trabajos realizados se efectuará sobre la base de una adecuada administración de recursos por parte del adjudicatario y teniendo en cuenta los siguientes extremos:

- En las reuniones periódicas se evaluarán todas aquellas incidencias habidas que se hubieran originado en el cumplimiento de los objetivos planificados.

Cuando a juicio del Director Técnico, tales incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar, avisará al departamento Económico-Financiero de INTECO y la facturación resultante quedará minorada por el importe que corresponda de acuerdo a las penalizaciones establecidas en el presente Pliego.

7.4.2. Facturación

La facturación del Servicio se llevará a cabo *mensualmente conforme a las jornadas efectivamente realizadas*, dentro del período de facturación, y previa conformidad de INTECO.

Junto con la factura, el adjudicatario deberá entregar al Director Técnico un informe exhaustivo de cumplimiento de todos los trabajos realizados, jornadas trabajadas y las ausencias del personal asignado durante el mes corriente. INTECO facilitará al adjudicatario un modelo o plantilla de informe que él mismo deberá cumplimentar con la información de la actividad relativa al hito correspondiente y que será adjuntado con cada factura.

El adjudicatario, y siempre previa conformidad de INTECO con los trabajos realizados en ejecución del contrato, emitirá las facturas en las fechas y formatos que correspondan legalmente, remitiéndose a la Sociedad e indicando el número de expediente del contrato y el hito al que corresponde dicha factura a la dirección contabilidad@inteco.es.

La facturación se hará por meses enteros y no de fecha a fecha, cuyo importe será el resultante de los gastos correspondientes a la prestación de servicios durante el mes corriente. Las facturas emitidas por el adjudicatario deberán contener:

- Concepto e importes del servicio o trabajos realizados.
- El desglose de IVA.
- Referencia al número de expediente: 031/12
- Identificar siempre el nombre del proyecto (ver pie de página)
- Nombre completo de la Sociedad: Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, S.A.
- CIF.: A-24530735.
- Dirección: Avenida José Aguado 41, Edificio INTECO – 24005 León.
- Forma de pago.

- Cuenta corriente en la que realizar el pago.

El pago de las facturas se realizará, tras la aceptación de los trabajos, mediante transferencia bancaria a 40 días, los días 5 ó 20 del mes que corresponda.

La oferta debe incluir el desglose de los importes para el perfil solicitado, así como el total resultante IVA excluido, que debe figurar por separado según la ficha del Anexo IV. El adjudicatario deberá expresar todos los importes que aparezcan en la oferta con dos decimales

7.5. CONTROL DE CALIDAD

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, el adjudicatario, a través del supervisor designado a tal efecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la ejecución del contrato.

El adjudicatario reconoce el derecho de la Sociedad para examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos por él realizados.

INTECO tendrá derecho a llevar a cabo auditorías de las actividades de los adjudicatarios para asegurarse de que la ejecución de los trabajos se lleva de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego. Todo el material e información requerida para dichas inspecciones y auditorías por los representantes de la Sociedad estará disponible sin restricciones. La Sociedad notificará al adjudicatario con dos semanas de antelación la auditoría y con un día de antelación la inspección a realizar, y el adjudicatario tendrá la obligación de:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen a los auditores.
- Facilitar un entorno de trabajo adecuado en el mismo lugar en que tiene lugar la auditoría.
- Cooperar con el auditor.
- Participar en las reuniones que convoque el auditor.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Empezar rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.
- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditores.

7.6. CERTIFICACIONES DE CALIDAD, GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y OTRAS

Se valorará que el licitador posea algún tipo de certificación en calidad, cuyo alcance cubrirá los procesos y actividades objeto del contrato, expedida por entidades de certificación acreditadas.

Se valorará que el licitador posea algún tipo de certificación de gestión de la seguridad en base a normas técnicas reconocidas internacionalmente (del tipo similar a la ISO 27001), cuyo alcance cubrirá los procesos y actividades objeto del contrato, expedida por entidades de certificación acreditadas.

Se valorará que el licitador posea otros tipos de certificaciones relacionadas con las tecnologías de la información y las comunicaciones tales como desarrollo de software, accesibilidad, usabilidad, etc. (del tipo similar a la ISO 20000, COBIT, CMMi, etc.).

El adjudicatario podrá aportar, los certificados de garantía de calidad basados en la serie de normas internacionales ISO 9000, europeas EN 29000 o españolas UNE 66900 y expedidos por organismos conformes con la serie de normas europeas EN 45000 y españolas UNE 66900. No obstante, se podrán tener en cuenta certificados de calidad equivalentes expedidos por otros organismos de certificación establecidos en cualquier Estado Miembro de la Unión Europea. En su defecto, el adjudicatario podrá aportar un sistema propio de calidad o alguna acreditación equivalente.

INTECO se reserva el derecho a requerir al La Sociedad se reserva el derecho a requerir al licitador documentación adicional de su Sistema de Gestión de Calidad o su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, que afecte a los procesos o productos objeto del contrato.

La aceptación y validez de estos certificados, acreditaciones y/o sistemas de calidad para el presente proyecto será decisión de INTECO.

El adjudicatario colaborará, conforme a las instrucciones que en su caso reciba de INTECO, en el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN-ISO 9001, el Sistema de Gestión Energética (SGE) UNE-EN-ISO16001 y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) UNE-EN-ISO 27001 de INTECO.

INTECO se reserva el derecho a requerir al licitador documentación adicional de su SGSI, que afecte a los procesos o productos objeto del contrato

8. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

8.1. Datos generales

La presentación de la documentación para su admisión como licitador supone la aceptación de lo dispuesto en la [Instrucción de Contratación de la Sociedad](#) incluida en el Perfil de Contratante y publicada en la web, así como todas las disposiciones del presente Pliego.

Con carácter general todos los documentos deberán ser originales, copias notariales o fotocopias cotejadas, puesto que la documentación se puede presentar en formato digital se admiten los escaneos de documentos originales como las escrituras, siendo potestad de INTECO solicitar en cualquier momento el documento original para la verificación de la realidad del mismo. Las declaraciones deberán ser firmadas digitalmente mediante firma electrónica.

Toda la documentación que se presente por los licitadores deberá estar redactada en castellano, salvo los supuestos que hayan podido especificarse en este Pliego de Características Técnicas. En caso de que se presentasen en lengua distinta deberá presentarse la correspondiente traducción oficial a la lengua castellana primando esta última en caso de duda o discrepancia.

De todos los datos que se aporten por el licitador, INTECO podrá exigir la correspondiente justificación documental o aclaraciones antes de la adjudicación, condicionando ésta a que dicha justificación o aclaraciones sean suficientes a juicio de la Sociedad.

En el sobre Nº 2 no debe recogerse la oferta económica ni las mejoras referidas a bolsa de horas pues son criterios de adjudicación cuantificables; solo deben incluirse los documentos técnicos expresados en el punto siguiente. La inclusión en el sobre nº 2 de los documentos que deben constar en el sobre 3 es causa de exclusión.

8.2. Formato de la propuesta técnica (sobre nº 2)

Los licitadores deberán presentar una propuesta técnica que deberá contener los siguientes apartados y en el mismo orden:

8.2.1. Metodología y garantías de calidad, seguridad y otras certificaciones

Este apartado tendrá **una extensión máxima de 15 páginas (sin contar las copias de los certificados)** y deberá incluir:

- I. La metodología de trabajo específica sobre el servicio a prestar teniendo en cuenta los modelos de madurez de desarrollo SW. El licitador deberá introducir una

descripción de la metodología a seguir en la ejecución de los trabajos y una justificación razonada con sus ventajas e inconvenientes (si los hubiere).

- II. La metodología específica en cuanto a la seguridad, describiendo la metodología que utilizará para garantizar el desarrollo seguro del SW y las acciones para cumplir con los requisitos del presente pliego, así como el licitador aportará sus certificaciones en seguridad.
- III. Las garantías de calidad general y acreditación de certificados de calidad y accesibilidad.

8.2.2. Equipo de Trabajo y Plan de Formación

Deberá describirse el equipo de profesionales y los medios propuestos por el licitador en el proyecto. Se valorará de un modo especial que los profesionales en su conjunto formen un equipo sólido para afrontar con garantías el proyecto para lo cual el licitador deberá justificar razonadamente este caso. Se valorará además de forma individual cada candidato teniendo en cuenta su formación, conocimientos y experiencia.

Asimismo se describirán de forma detallada las acciones formativas a desarrollar para el equipo de trabajo ofertado, duración, contenido, etc. La formación que se valorará será formación en metodologías de desarrollo, tecnologías de desarrollo de software, desarrollo seguro de aplicaciones. También serán valorables pero con menor importancia formación en seguridad tecnológica y accesibilidad.

El anexo I, este pliego contiene dos fichas a rellenar por el licitador, "cuestionario de empresa" y el "cuestionario de personal", que han de entregarse junto con el resto de la documentación solicitada.

8.2.3. Mejoras No Cuantitativas

El licitador podrá proponer cuantas mejoras estime oportunas relativas a los requisitos técnicos del servicio, salvo que estas sean mejoras cuantificables conforme al Pliego de Características Generales, como es la bolsa de horas adicional, que no debe ser incluido aquí. Se podrán realizar propuestas de servicios no incluidos en los requisitos del presente Pliego y que puedan resultar útiles o convenientes para la ejecución del objeto del contrato. El importe de estas mejoras estará necesariamente incluido en el precio global ofertado.

No se considera mejora a estos efectos:

- a) La mejora se va a realizar con el equipo de trabajo ofertado y dentro de las jornadas prevista en el pliego.
- b) Si la mejora se va a realizar imputada a las horas ofertadas como bolsa de horas (criterio de valoración cuantificable).

NOTA: En este Pliego se recogen dos tipos de mejoras que serán valoradas de manera diferente y por ello se deben incluir en sobres distintos:

- a) Mejoras cuantificables y por tanto no sujetas a juicio de valor. Se deben incluir exclusivamente en el **SOBRE Nº 3** y son valoradas por una fórmula como establece el Pliego de Características Generales. Se considera como mejora cuantificable exclusivamente las horas adicionales que sirvan de soporte a la consecución de los objetivos del contrato. Ver apartado 3.4.1 párrafo 3 del presente Pliego y el Pliego de Características Generales.
- b) Mejoras sujetas a juicio de valor. Se deben incluir exclusivamente en el **SOBRE Nº 2**.

9. CRITERIOS DE VALORACIÓN

La puntuación correspondiente a la calidad técnica de las ofertas presentadas se determinará según los criterios recogidos en el correspondiente apartado del Pliego de Características Generales.

9.1. ANEXO I: CUESTIONARIOS DE PERSONAL

Datos de los integrantes del equipo de trabajo que participarán en la puesta en marcha del proyecto objeto del contrato, según el modelo de Curriculum Vitae Europass: Decisión 2241/2004/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 2004 (una hoja por cada empleado).

PERFIL en relación con el objeto del contrato	
---	--



Curriculum Vitae Europass

Información personal

Apellido(s) /
Nombre(s)

Apellido(s) Nombre(s).

Experiencia laboral

Fechas

Describa por separado cada empleo relevante que haya desempeñado, comenzando por el más reciente. Suprimir cuando no proceda

Profesión o cargo desempeñado

Funciones y responsabilidades principales

Nombre y dirección de la empresa o empleador

Tipo de empresa o sector

Educación y formación

Fechas

Describa por separado cada curso realizado, comenzando por el más reciente. Suprimir cuando no proceda.

Cualificación obtenida

Principales materias o capacidades profesionales estudiadas
Nombre y tipo del centro de estudios
Nivel conforme a una clasificación nacional o internacional

Suprimir cuando no proceda

Capacidades y competencias personales

Idioma(s) materno(s)

Indique su lengua materna (si tiene más de una lengua materna, indique cada una)

Otro(s) idioma(s)
Autoevaluación
Nivel europeo (*)

Idioma
Idioma

Comprensión		Habla				Escritura	
Comprensión auditiva	Lectura	Interacción oral		Capacidad oral			

(*) [Nivel del Marco Europeo Común de Referencia](#) (MECR)

Capacidades y competencias organizativas

Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado. Suprimir cuando no proceda

Capacidades y competencias técnicas

Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado. Suprimir cuando no proceda

Capacidades y competencias informáticas

Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado. Suprimir cuando no proceda

Otras capacidades y competencias

Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado. Suprimir cuando no proceda

Otras informaciones

Indique en este apartado cualquier otra información que pueda tener relevancia, por ejemplo personas de contacto, referencias, etc.

Anexos

Enumere todos los anexos que haya decidido adjuntar.

* Para más detalle de las instrucciones:

http://europass.cedefop.europa.eu/img/dynamic/c1345/type.FileContent.file/CVInstructions_es_ES.pdf

** Señalar el nivel de idiomas según la escala global de niveles comunes del marco de referencia del Consejo de Europa (A1, A2, B1, B2, C1, C2): http://www.coe.int/T/DG4/Portfolio/?L=E&M=main_pages/levels.html