

EFE:

Pliego de Prescripciones Técnicas

Servicios de desarrollo de Negocio
Nº de Expediente:

Índice

1. Introducción.....	3
2. Contexto actual.....	3
2.1. Situación actual.....	3
2.2. Situación objetivo.....	3
3. Descripción de la solución.....	4
3.1. Objetivos generales.....	4
3.2. Dimensionamiento de la solución.....	4
3.3. Modelo de facturación del servicio.....	4
3.4. Procesos y marco metodológico aplicable.....	4
3.4.1. Marco metodológico.....	4
3.4.2. Procesos que incorporan los servicios.....	4
4. Alcance de los servicios.....	5
4.1. Visión general.....	5
4.2. Servicios de desarrollo y de mantenimientos correctivo, evolutivo, adaptativo y perfectivo.....	5
4.3. Desarrollo y soporte funcional.....	5
5. Plan de prestación del servicio.....	6
6. Organización de los trabajos.....	7
6.1. Dirección y organización de los trabajos.....	7
6.2. Equipo de trabajo.....	7
6.3. Formación y transferencia de conocimientos.....	8
6.4. Documentación de los trabajos.....	9
7. Características particulares.....	9
7.1. Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista.....	9
8. Acuerdos de nivel de servicio.....	10
8.1. Acuerdos de nivel de servicio (ANS).....	11
8.1.1. Documentación de los trabajos.....	11
8.1.2. Gestión de interacciones.....	12
8.1.3. Plazos de entrega.....	14
ANEXO I. Descripción de funcionalidades a implementar.....	15
ANEXO II. Perfil y cualificación.....	17

1. Introducción

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene como fin el de establecer las condiciones y criterios a tener en cuenta por parte de las empresas interesadas en ofrecer “Servicios de desarrollo de Negocio” para la Agencia EFE.

El presente pliego de prescripciones técnicas revestirá carácter contractual.

2. Contexto actual

2.1. Situación actual

La Agencia EFE dispone de un equipo de desarrollo de aplicaciones de negocio propio que construye las soluciones software, específicas y a medida, que responden a las necesidades demandadas tanto por las áreas de negocio como de las de producción.

Evidentemente, las aplicaciones que se desarrollan están encuadradas dentro del sector de la información y, más concretamente, de las agencias de noticias, por lo que se requiere un alto grado de conocimiento del sector de las agencias de noticias por parte de todos los miembros del equipo de desarrollo para ser 100% efectivos en la resolución y entendimiento de las tareas a realizar.

En estos momentos la Agencia EFE se encuentra inmersa en una serie de proyectos de desarrollo estratégicos, además de realizar los mantenimientos correctivos, adaptativos, perfectivos y evolutivos de los desarrollos actualmente en producción.

Con el objetivo de poder atender todas las necesidades de desarrollo y mantenimiento, se hace necesario ampliar la capacidad de producción del equipo de desarrollo con los servicios de una persona con el perfil, conocimientos y formación que se describen en este pliego.

2.2. Situación objetivo

La situación objetivo que la Agencia EFE quiere conseguir con esta licitación debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Fijar los **costes del servicio** por:
 - Servicios que el adjudicatario prestará a un coste o cuota fija mensual.
2. Mejorar **la eficacia y la eficiencia** en la prestación del servicio, mediante la implantación de un mecanismo de seguimiento y una cultura de medición de las tareas que se realicen como parte de los nuevos desarrollos o de los derivados de los mantenimientos correctivo, evolutivo, adaptativo y perfectivo de las aplicaciones existentes.

3. Descripción de la solución

3.1. Objetivos generales

Los **objetivos generales mínimos** que se pretenden conseguir con este pliego son objetivos funcionales y se describen a continuación:

- ❖ Realización de nuevos desarrollos de aplicaciones
- ❖ Realización de los mantenimientos correctivo, evolutivo, adaptativo y perfectivo de las aplicaciones existentes

En el ANEXO I se describen las tareas que inicialmente se deben acometer, sin perjuicio de que estas cambien, o se definan otras nuevas según demande el Negocio.

3.2. Dimensionamiento de la solución

Las especificaciones y los requisitos técnicos y funcionales del perfil necesarios para optar a la licitación que se describen en el ANEXO II del presente pliego, son mínimos y obligatorios.

3.3. Modelo de facturación del servicio

La Agencia EFE a todos los efectos de este pliego y del contrato que de él se derive requiere un modelo de **facturación fija mensual (TARIFA PLANA)** durante el periodo de duración del contrato.

3.4. Procesos y marco metodológico aplicable

3.4.1. Marco metodológico

Los productos que se obtengan seguirán los **estándares de identidad corporativa** de la Agencia EFE, y la propiedad intelectual será de la Agencia EFE, no pudiéndose utilizar en ningún caso sin su consentimiento.

Además deberá entregar todos los códigos fuentes y los métodos de compilación.

3.4.2. Procesos que incorporan los servicios

A continuación se detallan los procesos de esta metodología que se consideran incluidos en los trabajos:

- ❖ **Gestión de incidencias.** La gestión de incidencias tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible
- ❖ **Gestión de problemas.** Las funciones principales de la gestión de problemas son:

- Investigar las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, de una aplicación.
 - Determinar posibles soluciones a las mismas.
 - Proponer las peticiones de cambio necesarias para restablecer la calidad del servicio.
 - Realizar revisiones post-implementación para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin crear problemas de carácter secundario.
- ❖ **Gestión de cambios.** El principal objetivo de la gestión de cambios es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad de las aplicaciones.

4. Alcance de los servicios

4.1. Visión general

El licitador deberá realizar cualquier tarea que le encomiende la Agencia EFE, en el contexto del contrato, independientemente de que esté reflejada en el ANEXO I o no. Dicho anexo es una simple descripción de tareas ya conocidas que hay que implementar.

La priorización de las tareas encomendadas es responsabilidad de la Agencia EFE, que se la transmitirá al licitador en todo momento con el objetivo de alinear los esfuerzos de desarrollo con las necesidades del proyecto de desarrollo implicado.

Cualquier tarea que la Agencia EFE encomiende al licitador, y si así lo solicita, deberá ser evaluada por este, presentar dicha evaluación a la Agencia EFE para su conformidad, y realizar su ejecución cuando la Agencia EFE lo estime oportuno en función de las prioridades en cada momento.

4.2. Servicios de desarrollo y de mantenimientos correctivo, evolutivo, adaptativo y perfectivo

Estos servicios serán demandados **bajo petición** y en la realización de los servicios demandados al adjudicatario, los gastos de desplazamientos, dietas, pernóctas, etc. que deba realizar el adjudicatario no supondrán coste adicional para la Agencia EFE.

4.3. Desarrollo y soporte funcional

El adjudicatario asumirá la ejecución de las actividades habitualmente necesarias para el rediseño de funcionalidades existentes o el diseño y desarrollo de nuevas funcionalidades, incluyendo:

- ❖ Servicio de desarrollo de nuevas aplicaciones
- ❖ Soporte técnico al equipo de la Dirección de Tecnología y Sistemas, si fuera preciso
- ❖ El mantenimiento será:
 - Mantenimiento correctivo, incluyendo la detección y corrección de cualquier anomalía o error en el funcionamiento de la aplicación indicada de tal forma que garantice su correcto funcionamiento.
 - Mantenimiento evolutivo, incluyendo los cambios en la aplicación indicada necesarios para implementar mejoras de funcionalidad y cualquier incorporación, modificación o eliminación necesarias para cubrir la ampliación o cambio en las necesidades de la Agencia EFE.
 - Mantenimiento adaptativo, incluyendo los cambios referidos a los entornos en los que la aplicación indicada opera.
 - Mantenimiento perfectivo, incluyendo aquellas acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de la aplicación indicada en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara de la aplicación y optimización del rendimiento y eficiencia de la misma.

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO INCLUIDOS		
Perfil	Periodo inicial	Posible prórroga
Un (1) Experto en desarrollo según el perfil descrito en el ANEXO II con dedicación plena (8x5).	1 año	1 año

5. Plan de prestación del servicio

Esta fase comienza con el inicio del contrato y continuará hasta la **finalización del mismo**.

Para todas las tareas solicitadas, el adjudicatario se compromete a seguir con las indicaciones que le transmita la Agencia EFE orientadas a asegurar la integración e interoperabilidad de todas sus infraestructuras de aplicaciones.

El proveedor del servicio deberá mantener actualizados y a disposición de la Agencia EFE los siguientes entregables durante toda la vida del proyecto:

- ❖ Documentación de diseño y arquitectura de la solución.
- ❖ Documentación de todas las integraciones y configuraciones realizadas.

6. Organización de los trabajos

6.1. Dirección y organización de los trabajos

La **Agencia EFE** nombrará a un técnico cualificado como **Jefe de proyecto**, que la represente ante la empresa adjudicataria, y dirigirá los trabajos asociados al contrato de este pliego. En su caso, el Jefe de proyecto podrá delegar ciertos aspectos de la gestión del contrato en el personal técnico de la Agencia EFE.

Es responsabilidad del Jefe de proyecto de la Agencia EFE:

- ❖ Asegurar el cumplimiento de lo establecido en este pliego técnico
- ❖ Asegurar el cumplimiento de los objetivos generales que la Agencia EFE persigue con este contrato
- ❖ Asegurar el cumplimiento de las mejoras aportadas por la oferta adjudicataria, si las hubiere
- ❖ Obtener la máxima calidad posible en los trabajos efectuados

Por su parte la **empresa adjudicataria** nombrará un **coordinador del servicio** que la representará ante la Agencia EFE, y que dirigirá los trabajos asociados al contrato siguiendo las directrices que emanen de la dirección del proyecto.

6.2. Equipo de trabajo

El componente del equipo mínimo tendrá una dedicación total según se ha detallado en este pliego. El licitador al que se le adjudique el contrato, deberá aportar el currículum vitae del mismo, correctamente anonimizado, especificando su cualificación profesional, con detalle de la titulación, formación, actividad profesional y proyectos realizados, preferiblemente en agencias de noticias o similares.

Todas las acreditaciones deberán incluirse en el CV, aportando los proyectos en los que se han utilizado dichas herramientas, tecnologías o conocimientos. Se requiere indicar personas de referencia donde se realizaron los proyectos para contrastar dicha información.

Cambios en el personal técnico

El Equipo de Trabajo del adjudicatario estará compuesto por la persona que éste haya indicado en su oferta. La Agencia EFE considera crítico para el cumplimiento de los objetivos de este servicio la estabilidad del equipo de trabajo, minimizando las rotaciones no planificadas del mismo.

Queda establecido que la gestión del equipo de trabajo del adjudicatario es de su única responsabilidad. No obstante, el adjudicatario deberá garantizar que dispone de los

mecanismos adecuados para **minimizar la rotación no planificada** del equipo de trabajo que ejecuta los servicios en todos los entornos para evitar la pérdida no controlada de conocimiento y el impacto en los niveles de calidad del servicio, imagen y la dedicación adicional de personal de la Agencia EFE que una rotación inadecuada lleva asociado.

Por rotación planificada se entiende aquella que se comunica a la Agencia como mínimo **un (1) mes** antes de que se produzca, y que se acompaña de un solapamiento del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento durante un periodo no inferior a **un (1) mes**, sin coste adicional para la Agencia EFE.

La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá las siguientes condiciones:

- ❖ Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- ❖ Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior a la persona que pretende sustituir.
- ❖ Aceptación por parte de la dirección de proyecto de los candidatos propuestos.

Tras el análisis del informe por parte de la dirección de proyecto, este lo autorizará si así lo considera, y con las condiciones o limitaciones que considere convenientes. Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y desarrollo de los Servicios debido a sustituciones deberán subsanarse con periodos de solapamiento, sin coste adicional para la Agencia EFE, durante el tiempo establecido. El **plazo de solapamiento mínimo** entre el perfil entrante y el saliente será de **160 horas** (equivalentes a un mes de trabajo efectivo).

6.3. Formación y transferencia de conocimientos

Se incluirán, como parte de los entregables y si así lo estima el jefe de proyecto de la Agencia EFE, los manuales de usuario y de aplicaciones elaborados por cuenta del adjudicatario referente al entrenamiento y capacitación necesaria para que el personal de la Agencia EFE obtenga los conocimientos necesarios para la utilización y operación de los elementos de las aplicaciones en las que participe.

El licitador suministrará el entorno de desarrollo con todos los elementos hardware y software necesarios, y Agencia EFE los entornos de test y de producción única y exclusivamente para la realización de pruebas de integración y pasos a producción.

La formación de usuarios finales y técnicos escapa al alcance de esta licitación, no obstante, el licitador, si la Agencia EFE así lo demanda, impartirá la formación que le sea demandada, previo acuerdo entre ambas partes en las condiciones de aplicación de dicha formación. A la finalización de las actividades formativas se entregarán los correspondientes **certificados de asistencia** cuyo formato será validado y aprobado por el director de proyecto.

6.4. Documentación de los trabajos

Toda la documentación que solicite el jefe del proyecto tendrá que ser entregada en castellano, tanto en papel (encarpetada o encuadernada) como en cualquier formato electrónico abierto estandarizado, y las imágenes gráficas en un formato editable. Los retrasos en la entrega de documentación serán considerados retrasos en la ejecución de los suministros o trabajos a los que haga referencia.

La entrega de documentación asociada a cada tarea, será entregada en un plazo no superior a 15 días desde la entrega de la funcionalidad objeto de la tarea.

7. Características particulares

7.1. Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista

1. Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Agencia EFE del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a la Agencia EFE.

2. La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.
3. La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada como objeto del contrato.
4. La empresa contratista ejecutará el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, la Agencia EFE demande su presencia física en sus instalaciones sitas en Avenida de Burgos, 8b (Madrid). En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.

5. En el caso de que la Agencia EFE decida que el equipo de trabajo realice su actividad en las instalaciones de la agencia, la empresa contratista aportará todo el hardware y software necesarios para llevar a cabo su actividad.
6. La empresa contratista prestará, sin coste adicional para la Agencia EFE, un servicio de soporte e intervención de 24x7 en caso de incidencias graves, definiendo una incidencia grave como la indisponibilidad total de una aplicación. A estos efectos la empresa contratista facilitará un número de teléfono móvil operativo en todo momento.
7. La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
 - a. Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la Agencia EFE, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la Agencia EFE, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
 - b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
 - c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
 - d. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la Agencia EFE, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
 - e. Informar a la Agencia EFE acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

8. Acuerdos de nivel de servicio

Por constitución, el acuerdo de nivel de servicio (en adelante ANS) debe entenderse como un documento vivo, por lo que es objeto de revisión y mejora continua, quedando recogidas por escrito cuantas modificaciones hayan sido pertinentes.

Tanto los indicadores (cumplimiento) como las penalidades (incumplimientos) son calculados por el adjudicatario mensualmente y recogidos en el informe de seguimiento del contrato que será responsabilidad del adjudicatario.

8.1. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

Los indicadores que conforman el ANS aplicable al servicio objeto de contratación se agruparán en tres bloques diferenciados, que coinciden con los servicios básicos del ANS:

- ❖ Documentación de los trabajos
- ❖ Indicadores de gestión de interacciones/incidencias
- ❖ Plazos de entrega

Se entiende por ANS el nivel de prestación del servicio exigido al adjudicatario para cada uno de los indicadores, por lo que serán objeto de seguimiento periódico para comprobar el nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad del mismo.

Los ANS establecidos en este documento de licitación son los compromisos exigidos al adjudicatario, y que pueden ser revisados, en caso de que se considere necesario, por la Agencia EFE y el adjudicatario a lo largo de la ejecución del contrato.

El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento del ANS establecido mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato.

La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas que corresponda.

El adjudicatario, si el Responsable del contrato de Agencia EFE así lo solicita, presentará **mensualmente** el informe correspondiente a la medición del ANS; dicha información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos aprobados por la Agencia EFE, que se reserva el derecho de contrastar la información facilitada. La no satisfacción de los valores comprometidos en el ANS supondrá la aplicación de penalizaciones, según se detalla posteriormente.

A continuación, para cada indicador (KPI) se declara el bloque al que pertenece, la fórmula de cálculo, el nivel de servicio mínimo requerido y la penalización asociada al no cumplimiento del citado nivel mínimo. Todos los parámetros se medirán mensualmente, y quedarán recogidos en el informe de seguimiento, donde además deberán detallarse obligatoriamente las razones que eventualmente provoquen cualquier descenso del valor óptimo.

8.1.1. Documentación de los trabajos

Se entenderá por Documentación de los trabajos, los trabajos de documentación asociados a cualquier solicitud realizada al adjudicatario y susceptible de crear o complementar la documentación técnica asociada a la misma.

Esta métrica tiene como finalidad medir la efectividad del adjudicatario en la documentación de los trabajos que se le soliciten y sean susceptibles de ser documentados. Para ello se

calcula el porcentaje de solicitudes de trabajos que requieran documentación resueltas en el periodo, dentro de su plazo establecido.

El tiempo de entrega de la documentación asociada a cada tarea no será superior a 15 días desde la recepción de la misma, y los periodos de medición serán trimestrales.

Para el periodo establecido se obtendrá el valor del indicador mediante la siguiente expresión:

$$KPI_{EntregaDocumentación} = \frac{D_E}{(D_{NE} + D_E)} \times 100$$

Dónde:

- ❖ D_E : Número de documentaciones entregadas durante el periodo, con un tiempo de entrega menor o igual al establecido.
- ❖ D_{NE} : Número de documentaciones que hayan superado el tiempo máximo de entrega durante el periodo establecido.

Indicador	Descripción	Valor objetivo	Valor óptimo
KPI EntregaDocuemntación	Tiempos máximos de entrega de documentación	98,00%	100%

El adjudicatario deberá utilizar una herramienta informatizada para la gestión de entrega de documentación accesible por parte de la Agencia EFE, si así lo solicita.

8.1.2. Gestión de interacciones

Se entenderá por interacción las incidencias propias de la ejecución del servicio objeto de contratación, todas las peticiones de servicio realizadas y las consultas realizadas al adjudicatario.

Esta métrica tiene como finalidad medir la efectividad del soporte prestado por las posibles incidencias de la plataforma. Para ello se calcula el porcentaje de interacciones resueltas en el periodo, dentro de su plazo establecido por prioridad.

El tiempo de resolución (en horas) que una interacción tarda en cerrarse será igual a:

$$T_{Resolución} = T_{FechaResolución} - T_{FechaInicio}$$

En base a dicho cálculo, para el periodo establecido se obtendrá el valor del indicador de cumplimiento en resolución de interacciones, mediante la siguiente expresión:

$$KPI_{Interacción} = \frac{\Sigma(I_R + P_R + C_R)}{\Sigma(N_R)} \times 100$$

Dónde:

- ❖ I_R : Número de incidencias resueltas durante el periodo, con un tiempo de resolución menor o igual al establecido.
- ❖ P_R : Número de peticiones resueltas durante el periodo, con un tiempo de resolución menor o igual al establecido.
- ❖ C_R : Número de consultas resueltas durante el periodo, con un tiempo de resolución menor o igual al establecido.
- ❖ N_R : Número de interacciones resueltas (incidencias, peticiones y consultas) durante el periodo más el número de interacciones no resueltas que hayan superado el tiempo máximo de resolución.

Los tiempos máximos de resolución (en horas) establecidos para las interacciones son los siguientes:

Prioridad	Incidencia	Petición	Consulta
Crítica	2 h	2 h	2 h
Alta	8 h	8 h	8 h
Media	24 h	24 h	24 h
Baja	72 h	72 h	72 h

Indicador	Descripción	Valor objetivo	Valor óptimo
KPI Interacción	Tiempos máximos de resolución	98,00%	100%

Prioridad crítica: La aplicación no funciona o una de las funcionalidades básicas no funciona. Implica una parada en la operativa normal del funcionamiento de la aplicación y requiere intervención inmediata.

Prioridad alta: La aplicación o una de sus funcionalidades tiene una anomalía importante, pero no impide su operativa. Requiere intervención urgente, pero no inmediata.

Prioridad media: La aplicación o una de sus funcionalidades tiene una incidencia normal. Requiere atención y su resolución, pero no urgente ni inmediata.

Prioridad baja: La aplicación o una de sus funcionalidades muestra dudas acerca de su correcto funcionamiento. Requiere atención y aclaración, y si fuera preciso intervención para su resolución.

El adjudicatario deberá utilizar una herramienta informatizada para la gestión de incidencias accesible por parte de la Agencia EFE, si así lo solicita.

8.1.3. Plazos de entrega

Se entenderá por Plazos de entrega, el tiempo que transcurre desde que se inician los trabajos asociados a una solicitud de la Agencia EFE hasta que se realiza su entrega. La duración de los trabajos será acordada previamente con el equipo de la Agencia EFE.

Esta métrica tiene como finalidad medir la efectividad del adjudicatario en el cumplimiento de los plazos de entrega de los trabajos que se le soliciten. Para ello se calcula el porcentaje de solicitudes de trabajos entregados en el periodo, dentro de su plazo establecido.

El plazo de entrega (en horas) de una trabajo será igual a:

$$T_{Entrega} = T_{FechaEntrega} - T_{FechaInicio}$$

Para el periodo establecido se obtendrá el valor del indicador mediante la siguiente expresión:

$$KPI_{PlazoEntrega} = \frac{T_E}{(T_{NE} + T_E)} \times 100$$

Dónde:

- ❖ T_E : Plazos de entrega durante el periodo con un tiempo de entrega menor o igual al establecido.
- ❖ T_{NE} : Plazos de entrega que hayan superado el tiempo máximo de entrega durante el periodo establecido.

Indicador	Descripción	Valor objetivo	Valor óptimo
KPI PlazoEntrega	Tiempos máximos de entrega de los trabajos	98,00%	100%

El adjudicatario deberá utilizar una herramienta informatizada para la gestión de entrega de documentación accesible por parte de la Agencia EFE, si así lo solicita.

ANEXO I. Descripción de funcionalidades a implementar

Alcance previsto.

A continuación se describen las funcionalidades/aplicaciones previstas a implementar/modificar.

Es muy importante aclarar que tanto la priorización, inclusión de nuevas tareas no descritas en este documento, o la eliminación de alguna de las descritas, es responsabilidad de la Agencia EFE, que, en cada momento acordará con el licitante la lista de tareas a realizar y su prioridad.

El tiempo de realización de cada tarea asignada deberá ser validado por Agencia EFE, y su incumplimiento continuado será motivo de rescisión automática del contrato previa denuncia del mismo después de tres advertencias de incumplimiento de plazo.

Funcionalidades/Proyecto	Descripción
FTP Hilo	Sistema de envío de contenidos a clientes de EFE por FTP o email.
Cargador EFE Servicios PMU	Sistema que se encarga de ingestar los contenidos generados desde el sistema editorial de Agencia EFE (PMU) en las bases de datos relacionales y documentales desde las que se distribuyen a los clientes por diferentes vías (HTTP, FTP, RSS, etc.). También se encarga de la segmentación y clasificación de los contenidos.
PAC (Plataforma de Acción Comercial)	Permite al departamento comercial la gestión de servicios de EFE para nuestros clientes en diferentes modalidades: envíos por FTP, APIs para acceso y extracción de contenidos mediante robots, consulta vía web, etc.
Colaboradores	Herramienta de gestión del pago de los contenidos aportados por colaboradores de la Agencia EFE.
API de acceso a contenidos de Agencia EFE	Sistema de recuperación de contenidos para clientes mediante API
Herramienta de segmentación de clientes	Sistema que permite realizar grupos de clientes para diferentes usos (asignación múltiple de servicios, gestión de promociones, etc.)
Sistema de conversión de ficheros XML	Sistema que permite transformar ficheros desde un formato concreto de XML hacia otro, permitiendo realizar las conversiones, validaciones u otras operaciones que fueran necesarias.
Formularios internos para solicitud	Formularios para que el personal de la Agencia EFE

de ayuda de estudios	solicite la ayuda de estudios de que dispone.
Herramienta de gestión de listas de reproducción de youtube	Herramienta de gestión de listas de reproducción de youtube - Sistema que se encarga de categorizar las vídeos que EFE sube de forma automática a su canal de youtube en diferentes listas de reproducción, gestionadas por la redacción
Aplicación para ingesta de vídeos en nuestro sistema desde un móvil	Aplicación para ingesta de vídeos en nuestro sistema desde un móvil - Aplicación que permite subir directamente al MAM de EFE vídeos grabados disponibles en el móvil o PC del usuario

ANEXO II. Perfil y cualificación

Perfil	Requerimientos
Analista-programador	<p>Experiencia mínima de cinco años en análisis de proyectos preferiblemente para agencias de noticias o similar.</p> <p>Experiencia mínima de cinco años en sistemas de distribución de noticias o similar en formato, texto, foto, audio y vídeo, a través de protocolos FTP, sFTP sobre SSH, FTPs explícito (TLS), FTPs implícito y SMTP.</p> <p>Experiencia mínima de cinco años en el análisis y desarrollo de sistemas web de monitorización de actividad de servicios de entrega de contenidos preferiblemente agencias de noticias o similar.</p> <p>Experiencia mínima de cinco años en programación concurrente y en el desarrollo de procesos Multithread.</p> <p>Experiencia mínima de cinco años en el desarrollo de aplicaciones web (HTML5 -CSS3 -jQuery), XML y JSON, así como en el desarrollo, consumo y explotación de servicios web y APIs.</p> <p>Experiencia mínima de cinco años en el desarrollo de aplicaciones en la tecnología .net y .net core, en lenguaje c#, con al menos tres años de experiencia en el entorno Visual Studio.</p> <p>Experiencia de cinco años en administración, diseño y desarrollo con bases de datos Microsoft SQL Server. Conocimientos de bases de datos documentales sobre arquitectura Apache Solr.</p> <p>Conocimientos sobre procesos basados en inteligencia artificial y búsquedas vectoriales.</p> <p>Experiencia en diseño y despliegue de aplicaciones en nube, preferiblemente en Microsoft Azure.</p> <p>Titulación mínima: Ingeniería Técnica en Informática o equivalente.</p>

Tecnologías utilizadas en la implementación de los sistemas

Tecnologías	Descripción
Desarrollo	<p>Lenguajes y plataformas:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Amplios conocimientos de Azure devops como repositorio de código fuente, tanto con GIT como con TFS, gestión de proyectos e integración continua.❖ Conocimientos de las metodologías Ágiles de programación❖ JavaScript/HTML5/CSS3/C#, jQuery y plataforma .Net framework y .net core. Desarrollo de aplicaciones MVC.❖ Amplios conocimientos de Desarrollo de APIs Rest en .net y .net core.❖ Uso de API de OpenAI para consumo de modelos GPT 3.5 o superior❖ Conocimientos de arquitecturas basadas en nube, especialmente en Microsoft Azure
Base de datos	<ul style="list-style-type: none">❖ BBDD SQL Server Microsoft SQL Server❖ Motor documental Apache Solr versiones de la 5 en adelante❖ BD no SQL Cosmos DB.



Juan Manuel Ruiz García
Director Tecnología y Sistemas



David Hernanz Izquierdo
Responsable de Desarrollo