

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE
REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PUESTA EN
MARCHA DE LA PLATAFORMA LOW CODE DE
SERVICENOW PARA ISDEFE, SA, SME, MP**

Nº EXPEDIENTE: 2024-00257

**CONTRATO MIXTO/ Procedimiento abierto armonizado/ Uno o
varios criterios cuantificables mediante juicio de valor.**

LICITACIÓN ELECTRÓNICA

DOCUMENTO	PROCEDIMIENTO	VALIDACIÓN TÉCNICA	
PPT	Contrato mixto abierto armonizado		

1.	Introducción.....	1
1.1.	Situación Actual.....	1
2.	Objeto Del Contrato	2
3.	Descripción de la solución	2
3.1.	Licenciamiento.....	3
3.2.	Servicios adicionales	3
3.2.1.	Servicio de Configuración Inicial y Puesta en marcha	4
3.2.2.	Servicio de Formación al Departamento de Sistemas	4
3.2.2.1.	Formación a Desarrollo de Isdefe.....	5
3.2.2.2.	Formación a Soporte de Isdefe.....	6
3.2.3.	Servicio de Apoyo a la implementación de las interfaces.....	6
3.2.4.	Servicio de Apoyo al Equipo de Desarrollo de Isdefe	7
3.3.	Calendario y Entregables.....	7
3.3.1.	Fase 1: Inicial	8
3.3.1.1.	Puesta en Marcha	8
3.3.1.2.	Formación a Departamento de Sistemas.....	9
3.3.1.3.	Integraciones.....	9
3.3.2.	Fase 2: Soporte a Desarrollo.....	9
3.4.	Equipo requerido y tareas a realizar	10
3.4.1.	Jefe de Proyecto	10
3.4.2.	Administrador	11
3.4.3.	Programador	11
3.4.4.	Consultor	12
3.5.	Requisitos de seguridad	12
4.	Condiciones generales.....	13
4.1.	Horario y Lugar de actividades in-situ	13
4.2.	Modificaciones en la composición del equipo de trabajo.....	13
4.3.	Arquitectura	14
4.4.	Metodología de Desarrollo	14
4.5.	Seguimiento del Contrato	14
4.6.	Propiedad intelectual de los trabajos	15

1. INTRODUCCIÓN.

Ingeniería de Sistemas para la Defensa de España, S.A., S.M.E., M.P. (Isdefe), es una empresa que forma parte del Sector Público Institucional Estatal, constituida en Madrid el 17 de octubre de 1985.

Es medio propio personificado y servicio técnico de la Administración General del Estado, y proporciona servicios de ingeniería y consultoría a organismos de la Administración, siendo la herramienta tecnológica de referencia en el ámbito de Defensa y Seguridad y, como tal, presta servicios a los Ministerios de Defensa, Interior y resto de la Administración, poniendo su conocimiento y experiencia a disposición de las administraciones de otros países aliados y de organismos públicos internacionales.

Dentro del Plan de Transformación Digital 22-25 de Isdefe, se incluye el Objetivo de Transformación Digital OTD₁ denominado “Desplegar una Infraestructura Tecnológica Moderna” cuya finalidad es “Reemplazar y/o reforzar la infraestructura tecnológica actual, asegurando la integración e interoperabilidad entre los Sistemas de Información, con el objetivo de mejorar la prestación de nuestros servicios aportando valor añadido a las personas de Isdefe y nuestros clientes”. Para cumplir este objetivo establece, entre otras, la iniciativa [GI_{1.2.2}], con nombre “Migración Aplicaciones Notes”, que conlleva, además del cambio en sí mismo de las aplicaciones, la adopción de una nueva plataforma de desarrollo de APPs que sustituya a la actual en Notes.

1.1. SITUACIÓN ACTUAL.

La estructura organizativa de Isdefe está dividida en direcciones. Las direcciones que ejecutan proyectos para los clientes de la compañía se llaman direcciones operativas, y las que soportan los servicios internos y llevan la gestión de esta, se denominan direcciones corporativas. Las direcciones corporativas están divididas en departamentos.

Los principales departamentos mencionados en este pliego son:

- Departamento de Sistemas.
- Departamento de Innovación y Transformación Digital.

El Departamento de Sistemas está ubicado en la dirección de Administración y Recursos Humanos. De manera general y no exhaustiva, tiene la responsabilidad de administrar los Sistemas Informáticos y recursos de TI de la empresa, así como acometer el mantenimiento y desarrollo del sw utilizado en la gestión interna de la compañía, que principalmente son desarrollos en el ERP de Oracle y aplicaciones en Notes. Este departamento está formado, entre otras unidades, por el Área de Desarrollo (6 personas), y el personal del CAU (6 personas). El Equipo de Desarrollo mencionado en el presente pliego es parte del personal de la mencionada área de Desarrollo, en concreto 5 personas.

El Departamento de Innovación y Transformación Digital está ubicado en la dirección de Desarrollo de Negocio. De manera general y no exhaustiva, tiene la responsabilidad de acometer la Transformación Digital interna de Isdefe, liderando iniciativas que promuevan la modernización de la infraestructura tecnológica y la optimización y simplificación de los procesos internos. El Área de Transformación Digital y Procesos ubicado dentro de este departamento está compuesto por 3 personas, y es referida en ocasiones en este pliego como Transformación Digital.

En la actualidad la mayoría de los procesos internos de Isdefe están sustentados,

fundamentalmente, por desarrollos realizados sobre Lotus Notes. Recientemente se ha migrado el correo corporativo desde Notes a Exchange On-line, al mismo tiempo que se ha implantado Office 365 en la compañía.

La mayor parte del personal de la compañía se encuentra desplazada en las instalaciones de los distintos clientes, y para acceder a las gestiones internas debe hacerlo a través del portal del empleado que ofrece un interfaz web para la mayoría de los desarrollos Notes.

Se dispone de unidades de almacenamiento de red accesibles desde la red corporativa en la sede de la compañía. El personal desplazado en clientes puede acceder a ellas mediante sesiones de Citrix.

Adicionalmente se cuenta con un ERP, Oracle EBS 12.2.9.

Actualmente se trabaja en la implantación del HCM de CEGID, si bien no hay muchas funcionalidades aún implantadas.

Previo a la presentación de este pliego se ha realizado un análisis de las aplicaciones Notes actuales. Este análisis se usará como base para que Isdefe determine la estrategia y el orden de migración de estas a la Plataforma.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la puesta en marcha de la plataforma low code App Engine de ServiceNow, en adelante la Plataforma, en Isdefe SA SME MP.

La puesta en marcha de la mencionado Plataforma requiere además de las licencias apropiadas, la provisión de ciertos servicios adicionales, que permitan la plena capacitación del personal de Isdefe que se encargará de operar y desarrollar flujos en dicha plataforma (equipo de Desarrollo de Isdefe).

El presente pliego comprende:

- Licencias: 150 licencias fullfiller de App Engine junto con Integration Hub Professional.
- Soporte IMPACT Guided de ServiceNow.
- Configuración Inicial y puesta en marcha de la Plataforma.
- Apoyo para la creación de las interfaces entre la Plataforma y el resto de los sistemas de Isdefe.
- Formación al personal del Departamento de Sistemas de Isdefe.
- Apoyo al equipo de Desarrollo de Isdefe.

3. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

La plataforma low code App Engine de ServiceNow es una herramienta que permite a los usuarios crear aplicaciones empresariales personalizadas de forma rápida y sencilla, sin requerir conocimientos de programación avanzados.

3.1. LICENCIAMIENTO

El licenciamiento objeto del contrato deberá dar cobertura a Isdefe. Concretamente:

- **Instancias:** se identifican 3 instancias como necesarias, 1 de producción (PRO) y 2 de no producción, desarrollo y pruebas (DES y TEST).
- **Usuarios Finales:** Son los empleados que utilizan la plataforma a través de las distintas aplicaciones o procesos que se implementen en ella, para hacer solicitudes, crear fichas, notificar incidentes, entre otras. Acceden a través de un portal web de fácil uso y de aplicaciones móvil nativas en iOS y Android. También se incluye aquí personas externas a Isdefe (subcontratados o proveedores) que deban de acceder a algún proceso. Este tipo de usuario no ha de consumir licencias.
- **150 usuarios fullfileres** que pueden: Decidir sobre las validaciones (aprobación o rechazo), que les correspondan en los flujos en los que intervengan en función de su cargo o puesto de trabajo.
- **Integration Hub Professional:** que incluye la colección completa de conectores preconstruidos que posibiliten una rápida y efectiva conexión con sistemas terceros tales como ERP Oracle, Meta4, M365, etc. Permite la importación de datos usando https, ftps, scp o conectores JDBC.
- **Soporte Impact Guided de ServiceNow.** Incluye mejores tiempos de respuestas ante incidencias, formación, asistencia de un gestor personal que acompaña al cliente y supervisa el uso de la Plataforma y el rendimiento obtenido.

Suscripción de todo el licenciamiento ofertado. Se requiere que todo el licenciamiento que afecta a componentes y características técnicas y requisitos esenciales requeridos sea por un **periodo de 3 años**.

Soporte y Actualización: Actualización del software. Tres (3) años de actualización del software y de todos sus componentes.

El contratista realizará la interlocución e intermediación entre Isdefe y el servicio de soporte del fabricante. Complementariamente se deberá permitir el acceso directo de Isdefe al servicio de soporte del fabricante.

Las características que debe incluir son:

- Actualizaciones regulares de todo el *software* durante la duración del contrato, upgrades (subidas de versión) del software del fabricante incluidos.
- Atención a incidencias en castellano: tanto la interlocución con el contratista, como con el primer nivel de atención del fabricante serán en castellano. El contratista garantizará cobertura en el horario de trabajo del Isdefe, de lunes a viernes de 9 a 17h..

3.2. SERVICIOS ADICIONALES

Con el fin de garantizar una implantación exitosa, así como un correcto funcionamiento y aprovechamiento de la plataforma por parte de Isdefe, se incluyen una serie de Servicios adicionales en la presente contratación. Estos servicios se detallan en los siguientes apartados y de manera resumida son:

- Configuración Inicial y puesta en marcha de la Plataforma.
- Apoyo para la creación de las interfaces entre la Plataforma y el resto de los sistemas de Isdefe.
- Formación al personal del Departamento de Sistemas de Isdefe.
- Apoyo al equipo de Desarrollo de Isdefe.

3.2.1. SERVICIO DE CONFIGURACIÓN INICIAL Y PUESTA EN MARCHA

El contratista deberá realizar las labores de configuración de la plataforma de forma que los nuevos desarrollos pueda llevarse de forma eficiente y permita una gestión controlada de los mismos.

El proceso de instalación y configuración de esta plataforma deberá contener las siguientes tareas:

- Instalación de la plataforma:

Creación de las tres instancias (desarrollo, test y producción).

- Configuración inicial:

Una vez instalada la plataforma, se deberá llevar a cabo la configuración inicial, seleccionar el idioma y las preferencias de configuración deseadas.

Se deberá configurar las credenciales de al menos tres administradores y el nombre de la instancia que indique Isdefe así como la configuración de usuarios, roles y permisos de los usuarios que utilizarán la plataforma.

Asignar diferentes niveles de acceso según las responsabilidades de cada usuario.

- Configuración de servicios iniciales:

Se deberá integrar la plataforma con el Directorio Activo de Azure de Isdefe para la validación y autenticación de los usuarios.

- Pruebas y despliegue:

Se deberán realizar pruebas exhaustivas de la Plataforma para asegurar su correcto funcionamiento.

El contratista generará la documentación técnica oportuna, relativa a la configuración, administración y puesta en marcha de la Plataforma.

Todo el proceso de instalación y configuración debe ser realizado siguiendo las recomendaciones del fabricante.

3.2.2. SERVICIO DE FORMACIÓN AL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

La finalidad del Servicio de Formación es que el personal del Departamento de Sistemas de Isdefe reciba capacitación y orientación por parte de expertos en la Plataforma.

La formación estará principalmente dirigida al Equipo de Desarrollo de Isdefe, si bien ciertos aspectos están orientados al personal del CAU. Es posible la asistencia a ciertas sesiones de otro personal, como personal de Transformación Digital o de otras unidades del Departamento de Sistemas. Cómo máximo se prevé una asistencia máxima de 15 personas por sesión, si bien de manera general la asistencia estará en torno a las 8 personas.

Esta formación incluirá sesiones teóricas, demostraciones prácticas y ejercicios de aprendizaje. Los participantes aprenderán los conceptos básicos de la plataforma, así como las mejores prácticas para su implementación y personalización.

El contratista presentará un plan de formación que cubra los aspectos comentados a continuación. En total (entre sesiones on line y presenciales) se deberán impartir un mínimo de 18 sesiones de formación, tal como se explica en los siguientes apartados.

3.2.2.1. FORMACIÓN A DESARROLLO DE ISDEFE

Con el fin de que el equipo de Desarrollo de Isdefe (perteneciente al Área de Desarrollo), sea capaz de implementar los flujos de los procesos en la Plataforma, de manera autónoma y de la mejor manera posible, recibirán un importante paquete de formación, entre la que se incluirá al menos los siguientes temas:

- Introducción a la plataforma de desarrollo low code de ServiceNow: una visión general de la plataforma, sus características y beneficios.
- Arquitectura de la plataforma: una explicación detallada de la arquitectura subyacente de la plataforma y cómo funciona.
- Administración de la plataforma: configuración, creación y asignación de roles y permisos
- Identificación de datos maestros, así como la gestión y mantenimiento del modelo de datos.
- Creación de aplicaciones: cómo utilizar las herramientas de desarrollo low code para crear aplicaciones personalizadas con la Plataforma, características y uso de AppEngine Studio, Mobile Studio y con las capacidades de Flow Designer e Integration Hub.
- Automatización de procesos: cómo utilizar flujos de trabajo, reglas de negocio y automatización para optimizar y agilizar los procesos de negocio.
- Integración de sistemas: cómo integrar la plataforma low code de ServiceNow con otros sistemas y aplicaciones existentes.
- Seguridad y gestión de accesos: cómo garantizar la seguridad de la plataforma y gestionar los accesos de los usuarios de manera adecuada permitiendo así aplicar un marco de gobierno de los desarrollos.
- Informes y análisis: cómo utilizar las capacidades de informes y análisis de la plataforma para obtener información útil sobre el rendimiento y la eficiencia del soporte.
- Mejores prácticas de desarrollo: consejos y técnicas para desarrollar aplicaciones y soluciones eficientes y de alta calidad en la plataforma low code de ServiceNow, así como buenas prácticas para escalabilidad y mantenibilidad.

- Generación de Informes y Dashboards.

La formación será interactiva, con impartición de sesiones prácticas. El formador además de explicar y mostrar el uso de los diferentes elementos de la Plataforma, planteará retos a los alumnos que deberán resolver sobre entornos de formación o laboratorios. Estos serán revisados y analizados por el equipo de formación, para ser evaluados y comentados, aportando recomendaciones, puntos de mejora, alternativas, entre otros. Los retos podrán ser resueltos por parte del personal de Isdefe, tanto dentro de las sesiones de formación, como fuera de él.

Formación será de al menos 16 sesiones de aproximadamente 3 horas de duración. En las primeras tres semanas serán sesiones presenciales, pudiendo tras la tercera semana, realizarse algunas de ellas online.

Las sesiones serán en horario de mañana, al menos nueve sesiones serán presenciales, y en días no consecutivos. Las fechas concretas de todas las sesiones se acordarán entre Isdefe y el Contratista.

3.2.2.2. FORMACIÓN A SOPORTE DE ISDEFE

El contratista impartirá, al menos dos sesiones de al menos dos horas de duración al equipo del CAU de Isdefe sobre la Plataforma de ServiceNow. Se deberá abordar temas como los siguientes:

- Gestión de casos y tickets de soporte: cómo utilizar la plataforma para gestionar y resolver casos y tickets de soporte de manera efectiva.
- Solución de problemas, cómo identificar y solucionar problemas comunes que pueden surgir al usar la plataforma.

3.2.3. SERVICIO DE APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS INTERFACES

De cara a que sea posible la operación y construcción de los flujos de procesos que se migren a la Plataforma, es necesario la implementación de las interfaces con los demás sistemas de Isdefe. El contratista asesorará, y apoyará al Departamento de Sistemas de Isdefe en la implantación de estas. En concreto en:

- Diseño de la cadena de MidServers necesaria (en caso de ser necesaria).
- Instalación y configuración de estos (en caso de ser necesario).
- Pruebas y testeo de las interfaces.

Se considera necesario realizar interfaces con:

- ERP de Oracle.
- HCM de CEGID.
- MS Office 365.

También se deberá establecer y hacer entrega las reglas de integración con otras plataformas o sistemas, así como mejores prácticas a aplicar por el personal Departamento de Sistemas de Isdefe en futuras integraciones.

La configuración o modificaciones que haya que realizar en los Sistemas de Isdefe, será responsabilidad de Isdefe, o sus proveedores específicos para los mismos.

3.2.4. SERVICIO DE APOYO AL EQUIPO DE DESARROLLO DE ISDEFE

Isdefe decidirá la estrategia a seguir en cuanto a qué aplicaciones Notes y en que orden se irán migrando a la Plataforma. Estas migraciones las realizarán el Equipo de Desarrollo de Isdefe con el apoyo del contratista.

Se creará un equipo de desarrollo mixto con personal del Equipo de Desarrollo de Isdefe, y del contratista. El personal del contratista asesorará sobre la forma de abordar los desarrollos y las opciones a considerar, de cara a aumentar el conocimiento del equipo de Isdefe. Se realizarán sesiones de puesta en común, donde el equipo del contratista explique e ilustre sobre el trabajo que ha realizado, con la intención de mejorar la capacitación del personal de Isdefe.

El reparto de tareas entre el personal de Isdefe y del contratista será acordado entre el Responsable de Contrato de Isdefe (RCI) y el Jefe de Proyecto del contratista (JPC). La idea es que el personal de Isdefe vaya cogiendo paulatinamente más responsabilidad en los desarrollos, según incrementen su capacitación.

El equipo del contratista podrá trabajar en remoto y puntualmente, si se considera necesario, podrá haber sesiones presenciales en las instalaciones de Isdefe, con la participación de parte del equipo del contratista, según se acuerde.

El contratista elaborará las guías de usuario y la documentación técnica relativa a las aplicaciones. Apoyará en la elaboración de documentación auxiliar para el apoyo y facilitar a los usuarios de Isdefe el cambio a la nueva aplicación.

El contratista realizará pruebas exhaustivas de las aplicaciones que desarrolle, para asegurar su correcto funcionamiento, asegurando la correcta ejecución de los diferentes flujos de trabajo y su aplicación a los diferentes roles intervinientes. El contratista mostrará al Equipo de Desarrollo de Isdefe la mejor forma de realizar las pruebas, así como la manera de realizar las migraciones entre entornos de las aplicaciones, y generará la documentación técnica relativa a estas cuestiones (pruebas y migración entre entornos) para consulta y apoyo del personal de Isdefe.

El contratista asesorará en cuanto a la inclusión de análisis de datos y tendencias de aquellas aplicaciones que sean desarrolladas con el fin de iniciar y fomentar una metodología de explotación y estudio de los datos de Isdefe de tal manera que se permita proveerse de:

- Métricas configurables al contexto.
- Cuadros de mando configurables a las necesidades del Isdefe.
- Visibilidad de tendencias.
- Identificar áreas o puntos de mejora de servicios.
- Facilitar el seguimiento de demandas.

El contratista elaborará un procedimiento detallado con todos los pasos a seguir para realizar la extracción de los datos que se hayan introducidos en la plataforma. Esto tiene la finalidad de permitir a Isdefe recuperar todos sus datos, si en un futuro decidiese realizar un cambio de tecnología.

3.3. CALENDARIO Y ENTREGABLES

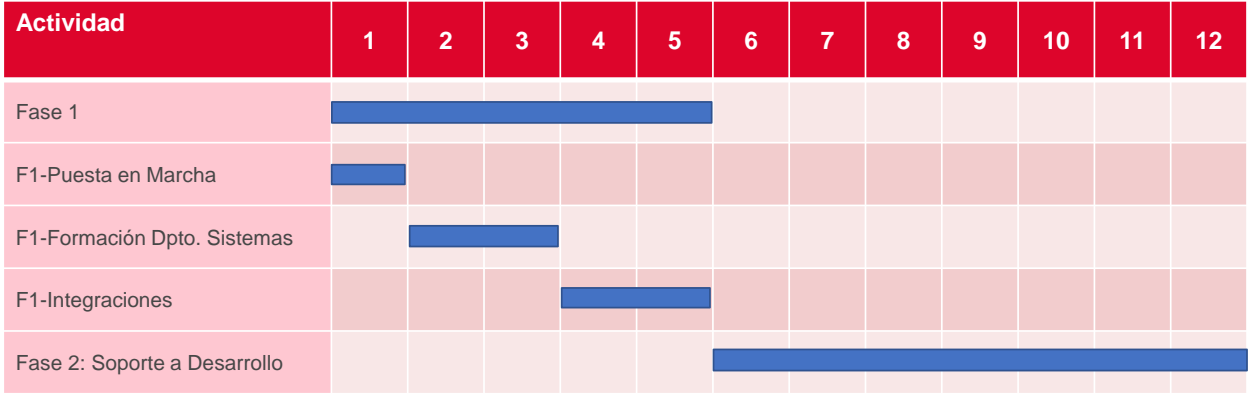
El contrato tiene una duración de 36 meses. Estará compuesto por dos Fases, pudiendo haber una tercera, o no. Por Fase entendemos un intervalo de tiempo, en el cual se desarrollan algunos Servicios en su totalidad o parcialmente. Las Fases previstas son las siguientes:

- Fase 1: Fase Inicial.

- Fase 2: Soporte a Desarrollo.

El Calendario previsto de alto nivel para las distintas Fases del contrato es el siguiente:

Calendario previsto detallado del primer año de contrato:



En la siguiente tabla se pueden ver las duraciones y comienzos de las Fases o sub-fases:

Fase	Inicio (mes)	Duración (meses)
Inicial		
Puesta en Marcha	1	1
Formación Dept. Sistemas	2	2
Integraciones	3	2
Soporte Desarrollo	5	31

3.3.1. FASE 1: INICIAL

La Fase inicial tendrá **una duración estimada de 5 meses**. Comenzará con la firma del contrato. Estará compuesta por las siguientes etapas:

- Puesta en Marcha.
- Formación a Departamento de Sistemas.
- Apoyo a la creación de las integraciones.

3.3.1.1. PUESTA EN MARCHA

Durante esta etapa de la Fase Inicial se realizarán las siguientes tareas y/o servicios:

- Configuración Inicial y Puesta en Marcha.

Esta tarea será la primera a acometer, teniendo una **duración estimada de 1 mes**.

Se generarán al menos, los siguientes entregables:

- Plataforma instalada, configurada y Funcional.

- Manuales de Operación, Administración y Configuración necesarios de la Plataforma.

3.3.1.2. FORMACIÓN A DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

Durante esta etapa de la Fase Inicial se realizarán las siguientes tareas y/o servicios:

- Formación a Desarrollo de Isdefe.
- Formación a Soporte de Isdefe.

Comenzará una vez esté puesta en marcha la plataforma y tendrá una **duración estimada de 2 meses**.

Se generarán al menos, los siguientes entregables:

- Plan de Formación.
- Materiales de Formación.

3.3.1.3. INTEGRACIONES

Durante esta etapa de la Fase Inicial, se realizará el servicio de apoyo a las integraciones. Se construirán las integraciones necesarias para la correcta operación y funcionamiento de las aplicaciones que se desarrollen con la Plataforma.

Aquellas modificaciones que sean necesario realizar en los sistemas de Isdefe objeto de las integraciones serán responsabilidad de Isdefe.

Esta etapa se iniciará una vez se finalice la formación y tendrá una **duración estimada de 2 meses**.

Se generarán al menos, los siguientes entregables:

- Esquema de integraciones.
- Diseño de integraciones.
- Manuales técnicos de operación necesarios para el mantenimiento y funcionamiento de los MIDServers y resto de elementos alojados en la Plataforma.

3.3.2. FASE 2: SOPORTE A DESARROLLO

Durante esta fase se realizará el servicio de Soporte al Equipo de Desarrollo de Isdefe.

Esta fase se iniciará una vez se finalice la Fase Inicial y sea posible empezar a construir aplicaciones. Tendrá una **duración estimada de 31 meses**.

Durante esta etapa se generarán los siguientes entregables por cada aplicación o flujo que se implemente en la plataforma:

- Diseño de las aplicaciones generadas.

- Manuales técnicos de operación y mantenimiento necesarios para el funcionamiento de las aplicaciones.
- Manuales de Usuario o guías de las aplicaciones.
- Otra documentación técnica de las aplicaciones (planes de prueba, planes de migración, entre otros...)
- Sesiones ilustrativas al equipo de Desarrollo de Isdefe de los desarrollos realizados por el contratista.

3.4. EQUIPO REQUERIDO Y TAREAS A REALIZAR

El contratista debe determinar la organización óptima de los recursos para el correcto desempeño del Trabajo y los procedimientos que regulará la gestión del conocimiento requerido. De esta manera, el equipo de trabajo propuesto por el adjudicatario deberá estar debidamente dimensionado para atender los Trabajos que se contratan conforme a las ventanas de Trabajo establecidas, disponiendo adicionalmente de un pool de profesionales que conozcan el entorno de Isdefe, el cual permitirá cubrir bajas temporales, vacaciones y picos puntuales de trabajo, así como necesidades específicas relacionadas con la prestación del Trabajo y no cubiertas por el equipo habitual responsable del mismo para asegurar el mismo nivel de calidad del Trabajo.

La relación de perfiles que precisa Isdefe para conformar la composición mínima del equipo que realizará los trabajos, es la que a continuación se señala:

Perfiles	Cant. mínima	Horas mínimas estimadas
Jefe de Proyecto	1	576
Consultor	1	1600
Programador	2	3200
Administrador	1	832

Las condiciones mínimas que deben de cumplir los perfiles en cuanto a formación, conocimiento y experiencia, se pueden ver en el correspondiente apartado del PCAP.

El contratista deberá indicar en su oferta las personas que compondrán el equipo de trabajo. El número de personas que desempeña cada perfil será a su elección, debiendo cumplirse el número de horas mínimo por perfil expresado en la tabla anterior.

A continuación, puede verse las funciones y actividades que, de manera general, desempeñará cada perfil:

3.4.1. JEFE DE PROYECTO

El contratista estará obligado a designar a un Jefe de Proyecto (JPC), que será el interlocutor con quien se relacionará Isdefe, siendo el responsable de la organización, desarrollo y control permanente del trabajo realizado por parte del equipo de trabajo de dicha empresa. El jefe de proyecto formará parte del equipo y colaborará estrechamente con el Coordinador de Proyecto del Isdefe en las labores que a este último le competen. Desempeñará, además, las siguientes tareas de responsabilidad:

- Actuará como interlocutor entre la empresa adjudicataria frente a Isdefe en las actividades de ejecución y entrega del trabajo, canalizando la comunicación entre Isdefe y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, e Isdefe, de otro, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Llevará a cabo la coordinación del equipo de trabajo del contratista.
- Distribuirá el trabajo entre el equipo de trabajo del contratista e impartirá a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del trabajo contratado, llevando a cabo un seguimiento del progreso y una gestión de riesgos.
- Supervisará el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo del contratista de las funciones que tiene encomendadas, así como controlará la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo y la distribución de las vacaciones de manera que el trabajo a prestar no se vea afectado.
- Garantizará que las tareas asignadas al contratista se completen en tiempo y forma.
- Funciones indicadas en la cláusula 15 del PCAP.

3.4.2. ADMINISTRADOR

La empresa adjudicataria estará obligada a designar a un administrador, que será el responsable de la configuración y personalización de la herramienta siguiendo las mejores prácticas y sacando el máximo provecho a la plataforma para su futura evolución y ampliación. Para ello identificará y definirá las metas y los objetivos del cliente a la visión y la estrategia del producto.

Entre sus funciones estará ofrecer soporte técnico sobre la plataforma, asesorando, o en el caso de que se le requiera, realizando las siguientes tareas:

- Mantenimiento de datos maestros e integraciones.
- Comunicación con NowSupport cuando se produzcan intervenciones planificadas en la infraestructura, e.g. parcheo automático.
- Diagnóstico y resolución de problemas.
- Resolución de incidencias.
- Gestión de actualizaciones de plataforma.
- Formación en las áreas que se considere oportuno.

3.4.3. PROGRAMADOR

La empresa contratista estará obligada a designar a dos programadores, que serán los responsables de la configuración y personalización de la herramienta, trasladando las metas y los objetivos del cliente a la visión y la estrategia del producto. Facilita la definición y alineación de los procesos actuales, y recomienda las mejores prácticas junto con los propietarios de procesos de clientes, los usuarios clave y las partes interesadas. Asegura que todos los requisitos funcionales estén suficientemente documentados.

Asesorará en soluciones técnicas a los técnicos de Isdefe, asesorando o realizando en el caso de que se le requiera, realizando las siguientes tareas.

- Implementación de desarrollos diseñados por el Consultor.
- Colaboración con los desarrolladores de Isdefe para resolución de dudas técnicas.
- Elaboración de la documentación técnica de las aplicaciones.
- Resolución de problemas técnicos.
- Elaboración de pruebas unitarias de código.
- Despliegue de la solución en instancia de pruebas y productiva.
- Soporte a las pruebas de aceptación UAT.
- Formación en las áreas que se considere oportuno.

3.4.4. CONSULTOR

La empresa contratista estará obligada a designar a un consultor, que será el responsable de dar soporte al programador en sus tareas de configuración y personalización de la herramienta, asegurando el nivel de experiencia necesario para hacerlo en base a otros trabajos similares.

Asesorará, o en el caso de que se le requiera realizará, entre otras cosas:

- Análisis detallado de requisitos técnicos de las aplicaciones de Isdefe.
- Diseño de soluciones técnicas.
- Explicación práctica del diseño y los fundamentos del modelo de datos / reglas de negocio.
- Socialización de buenas prácticas en ServiceNow con el equipo de Isdefe.
- Revisión del diseño y el código generado por Isdefe.
- Colaboración con equipos de desarrollo de Isdefe para resolver dudas.
- Resolución de problemas técnicos complejos.
- Supervisión de la implementación técnica del equipo del contratista y de Isdefe.
- Formación en las áreas que se considere oportuno.

3.5. REQUISITOS DE SEGURIDAD

Se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La solución debe estar certificada en ENS nivel alto.
- Los datos deben ser almacenados en CPDs de la UE.
- La solución no debe requerir VPN o apertura de puertos en el firewall especiales necesarios para acceder al servicio.
- La solución debe ser capaz de cifrar datos en tránsito mediante TLS 1.2.
- La solución debe ser capaz de cifrar campos de texto y archivos adjuntos.

- La solución debe tener la certificación ISO 27001 y la certificación SSAE 18 SOC 2 Tipo 2.
- La solución se integrará con el AD de Isdefe para la autenticación y validación de los usuarios.
- La solución debe tener control de acceso basado en roles y configurabilidad de lista de control de acceso para definir el acceso a los datos. Los administradores de plataformas no deben tener derechos de acceso de vista completa a todos los datos.
- Se podrá establecer una política de contraseñas para configurar la robustez de estas.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. HORARIO Y LUGAR DE ACTIVIDADES IN-SITU

De manera general, el contratista dispondrá de los accesos necesarios a la plataforma de ServiceNow y su personal podrá trabajar desde sus instalaciones o desde el lugar que lo haga de manera habitual.

Aquellas tareas o actividades que deban realizarse in-situ, como por ejemplo las sesiones presenciales de formación, se llevarán a cabo en las oficinas de Isdefe, preferiblemente en horario de mañana, si bien en cada caso se acordará las horas y días apropiados.

4.2. MODIFICACIONES EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

El contratista deberá asegurar, al máximo posible, que exista estabilidad en el equipo de trabajo asignado al servicio y que las variaciones en su composición obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio. Cualquier cambio de las personas asignadas al proyecto deberá notificarse a Isdefe, al menos con una antelación de quince (15) días naturales, exponiendo las razones del tal cambio y siendo siempre deber ser aceptado por Isdefe.

La autorización al adjudicatario de cambios puntuales en la composición del equipo de personas asignadas a la prestación del servicio requerirá de las siguientes condiciones:

- Solicitud por escrito a Isdefe, explicando el motivo que suscita el cambio, con al menos quince (15) días naturales de antelación.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir en un plazo máximo, a contar a partir de la fecha de comunicación del cambio, de cinco (5) días naturales.
- Aceptación por escrito por parte de Isdefe del perfil propuesto.

La sustitución del miembro del equipo se realizará, en todo caso, garantizando la continuidad en la prestación del servicio. El periodo de traspaso o adquisición de conocimientos del candidato correrá a cargo de la empresa adjudicataria, no facturándose durante el mismo a la persona que se incorpora.

Isdefe podrá solicitar al adjudicatario, la sustitución de algún miembro del equipo de trabajo, en caso de considerarlo necesario, por incumplimiento de los objetivos establecidos en el contrato. La sustitución del miembro del equipo se realizará, en todo caso, garantizando la continuidad en la prestación del servicio. El periodo de traspaso o adquisición de conocimientos del candidato

correrá a cargo de la empresa adjudicataria, no facturándose durante el mismo a la persona que se incorpora.

4.3. *ARQUITECTURA*

La arquitectura para la operación y ejecución del software licenciado se debe de realizar en base a una “Plataforma como Servicio” (PaaS por sus siglas en inglés), utilizando un servidor de administración, instrumentación y detección (MID en sus siglas en inglés) que facilite la comunicación y el movimiento de datos entre una instancia de la solución y aplicaciones externas, orígenes de datos y servicios.

Este servidor MID se instalará y ejecutará en un servidor de la red local del Isdefe y será controlado por Isdefe en todo momento, de manera que se asegure el cumplimiento de los estándares y requisitos de seguridad establecidos por el Isdefe.

Se requiere disponer de una nube privada con una infraestructura dedicada para Isdefe en el Core de la solución, con los condicionantes que se incluyen en los requisitos de seguridad.

Se garantizará la escalabilidad y la alta capacidad de respuesta a los cambios en el negocio.

Se deberá garantizar alta disponibilidad de todos los componentes del sistema (tanto de la herramienta, datos, cloud, ...) y disponer de mecanismo de recuperación ante desastres a través de mecanismos de respaldo y recuperación.

Tanto el sistema completo como el almacenamiento deberá estar replicado.

El sistema debe cumplir con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Debe tener implantadas las medidas técnicas y organizativas que cumplan esa ley para, al menos, los 2 entornos que contendrán datos reales de personas físicas y jurídicas (PRO y TEST).

4.4. *METODOLOGÍA DE DESARROLLO*

El contratista propondrá una metodología de trabajo para la realización de los desarrollos, preferiblemente basada en las Metodologías Ágiles. Esta metodología deberá ser adaptada a las particularidades del proyecto y aceptada por Isdefe.

4.5. *SEGUIMIENTO DEL CONTRATO*

Durante el desarrollo del servicio, todas las relaciones con Isdefe referentes al contrato, se establecerán a través del jefe de Proyecto del Contratista (JPC), o la persona en quien delegue. Isdefe por su parte nombrará un responsable de Contrato (RCI) de Transformación Digital, que coordinará todas las actividades internas y la relación entre las distintas unidades de Isdefe implicadas en el desarrollo del contrato.

Además, con una periodicidad a determinar por acuerdo entre las partes, se realizarán reuniones de seguimiento del Contrato. A estas reuniones asistirán el JPC y el RCI, y aquellas personas que se considere oportuno incluir.

El Contratista realizará actas de las reuniones de seguimiento. También elaborará informes de situación previamente a la celebración de cada reunión, así como aquellos otros que Isdefe requiera en relación con el cumplimiento del proyecto.

4.6. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el contratista acepta expresamente que los derechos de la documentación elaborada y tutorizaciones que pudieran ser desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Isdefe, con exclusividad y a todos los efectos.