



Pliego de Prescripciones Técnicas

Mantenimiento evolutivo, correctivo y adaptativo del SEI
Nº de Expediente:

Índice

1. Introducción.....	4
2. Contexto actual.....	4
2.1. Situación actual.....	4
2.2. Situación objetivo.....	5
3. Descripción de la solución.....	5
3.1. Objetivos generales.....	5
3.2. Visión general de la solución.....	5
3.3. Dimensionamiento de la solución.....	6
3.4. Modelo de facturación del servicio.....	6
3.5. Procesos y marco metodológico aplicable.....	6
3.5.1 Marco metodológico.....	6
3.5.2. Procesos que incorporan los servicios.....	7
4. Alcance de los servicios.....	8
4.1. Visión general.....	8
4.2. Servicios de mantenimientos evolutivo, correctivo y adaptativo.....	8
4.3. Desarrollo y soporte funcional del SEI.....	8
5. Plan de prestación del servicio.....	9
5.1. Prestación del servicio.....	9
5.2. Devolución del servicio.....	10
6. Organización de los trabajos.....	10
6.1. Dirección y organización de los trabajos.....	10
6.2. Equipo de trabajo.....	11
6.3 Cambios en los perfiles técnicos.....	11
6.4. Formación y transferencia de conocimientos.....	12
6.5. Documentación de los trabajos.....	13
6.6. Gobierno del servicio y reporte.....	13
6.6.1. Modelo organizativo.....	13
6.6.2. Sistema de reporte.....	15
7. Acuerdo de nivel de servicio.....	17
7.1. Acuerdos de nivel de servicio (ANS).....	17
7.1.1. Documentación de los trabajos.....	18
7.1.2. Gestión de interacciones.....	19
7.1.3. Plazos de entrega.....	20
ANEXO I. Descripción de funcionalidades a implementar.....	22
ANEXO II. Perfiles y cualificación.....	24

ANEXO III. Estructura normalizada y contenido de la propuesta técnica..... 28

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 ofertas para el **“Mantenimiento evolutivo, correctivo y adaptativo del SEI”** para la Agencia EFE.

El presente pliego de prescripciones técnicas revestirá carácter contractual.

2. Contexto actual

2.1. Situación actual

El sistema de aplicaciones SEI fue, hasta la puesta en producción del PMU, el principal sistema cliente/servidor utilizado por las redacciones, fundamentalmente las de texto, para la producción de noticias, permitiendo la creación, edición, contribución y publicación de contenidos informativos, así como la gestión de los contenidos informativos por parte de los editores y responsables de los diferentes centros de trabajo y secciones, áreas, delegaciones, etc.

El SEI, además de las funcionalidades ya descritas, fue diseñado para otro tipo de funciones más técnicas y menos orientadas a la producción de contenidos, haciendo también las funciones de receptor/transmisor de contenidos con versatilidad para la transmisión de los mismos en diferentes formatos, un conversor de formatos, que nos permite muy fácilmente adaptarnos a cualquier necesidad de transformación de los contenidos, tanto en recepción como en emisión, ofrece capacidades de encapsulamiento de contenidos, es decir integrar e interpretar los contenidos con diferentes envoltorios en diferentes formatos, como IIM, EPS, o XML, entre otros, y está abierto a la creación de cualquier otro formato que sea necesario convertir en recepción/emisión.

Por tanto, el papel del SEI ha evolucionado de ser el sistema de producción y gestión de contenidos, a convertirse en un elemento técnico de gestión de transmisiones y conversión de formatos integrado con el nuevo sistema editorial, que nos permite adaptarnos a cualquier formato de entrada/salida de cualquier tipo de contenido muy rápidamente, y con la capacidad de extender su capacidad de adaptación en función de las necesidades de cada momento.

La Dirección de Tecnología y Sistemas ha recopilado y definido las tareas y nuevas funcionalidades necesarias para poder evaluar el alcance del evolutivo propio de la solución, al margen de las tareas inherentes al mantenimiento correctivo y adaptativo, y de esta forma poder abrir una nueva fase del proyecto de mantenimiento del 2024-2026 con una posible prórroga de dos años.

Todas estas necesidades se han ido recopilando en un documento, ver **ANEXO I**, que serán la base, adicionales a las propias del mantenimiento correctivo y adaptativo, para ofertar por parte de las empresas que deseen licitar.

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 de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), y una cultura de medición de las tareas que se realicen.
3. El foco básico de este periodo de mantenimiento evolutivo, correctivo y adaptativo del SEI es el de continuar con su evolución tecnológica y funcional con el objetivo de que el sistema se adapte a cualquier necesidad presente o futura, con el sentido de darle al sistema más versatilidad, usabilidad, fiabilidad, disponibilidad y seguridad.

3. Descripción de la solución

3.1. Objetivos generales

Los objetivos generales mínimos que se pretenden conseguir con este pliego son objetivos funcionales que el oferente debe considerar como referencia a la hora de ofertar mejoras sobre los mínimos exigidos en el pliego, y se describen a continuación:

- Disponer de una herramienta de gestión del servicio en la que se registrará toda incidencia relacionada con aquel
- Realización de los mantenimientos correctivo, evolutivo, adaptativo del Sistema
- Prestar todos los servicios en modalidad 24x7x365 para la gestión de incidencias graves.

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

3.2. Visión general de la solución

Una vez finalizado el último procedimiento, se han detectado mejoras que son necesarias implementar para evolucionar el sistema dotándolo de mayor operatividad y funcionalidad que nos permita ser más eficaces desde la perspectiva de sus funcionalidades.

Es importante remarcar que el SEI es un sistema vivo que estará siempre en constante evolución, incorporando mejoras funcionales y de servicio que nos permitirán responder a las necesidades de

la Dirección de Tecnología y por tanto, de nuestros clientes, así como adaptarlo a las nuevas tecnologías emergentes con el objetivo de evitar su obsolescencia tecnológica.

El SEI es, sin ninguna duda, uno de los sistemas estratégicos de la Agencia EFE, y fundamental para la entrega, recepción e intercambio de contenidos informativos en cualquier formato.

3.3. Dimensionamiento de la solución

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

3.4. 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.

El proveedor deberá por tanto ofertar económicamente los siguientes parámetros:

1. Servicios a prestar a **coste fijo**:
 - Mantenimiento evolutivo, correctivo y adaptativo del SEI. **Expertos en los perfiles descritos en el ANEXO II** con una dedicación máxima de **608 horas durante toda la ejecución del contrato (2 años)**.

3.5. Procesos y marco metodológico aplicable

3.5.1 Marco metodológico

Los productos que se obtengan seguirán los estándares de identidad corporativa de la Agencia EFE, y la propiedad intelectual y todos los derechos de uso serán de la Agencia EFE exclusivamente, no pudiéndose utilizar, ni total ni parcialmente tanto su código fuente como su arquitectura de servicio sin consentimiento expreso de la Agencia EFE.

Además el desarrollador deberá entregar todos los códigos fuentes, los métodos de compilación y las especificaciones técnicas de la arquitectura de servicio de los productos derivados de los desarrollos encargados al mismo en el ámbito del contrato derivado de este procedimiento.

3.5.2. 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 peticiones.** La gestión de peticiones tiene como objetivo atender a las solicitudes que realicen los usuarios o técnicos siguiendo un flujo concreto para realizarlas, flujo que puede implicar diferentes áreas o grupos de trabajo.
- **Gestión de problemas.** Las funciones principales de la gestión de problemas son:
 - Investigar las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del sistema.
 - 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 la configuración.** Las funciones principales de gestión de la configuración pueden resumirse en:
 - Proporcionar información precisa sobre la configuración de los diferentes elementos de la infraestructura de servicio a todos los diferentes procesos de gestión.
 - Interactuar con las gestiones de incidencias, problemas, cambios y versiones de manera que estas puedan resolver más eficientemente las incidencias y encontrar rápidamente la causa de los problemas.
- **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 del Sistema.
- **Gestión de versiones.** La gestión de versiones es la encargada de la implementación y control de calidad de todo el software instalado en el entorno de producción.

4. Alcance de los servicios

4.1. Visión general

El adjudicatario deberá realizar cualquier tarea que le encomiende la Agencia EFE, en el contexto del proyecto, independientemente de que esté reflejada en el **ANEXO I** o no. Dicho anexo es una simple descripción de tareas que se estima que hay que implementar.

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

Cualquier tarea que la Agencia EFE encomiende al adjudicatario, deberá ser evaluada por éste, y realizar su ejecución cuando la Agencia EFE lo estime oportuno en función de las prioridades en cada momento. Se deberá presentar el estudio de horas necesarias para la ejecución de las mismas, que deberá ser aprobada por el responsable del contrato antes de su ejecución.

4.2. Servicios de mantenimientos evolutivo, correctivo y adaptativo

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

4.3. Desarrollo y soporte funcional del SEI

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 consultoría para el mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo del Sistema
- 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 del Sistema que garantice su correcto funcionamiento.
 - **Mantenimiento evolutivo**, incluyendo los cambios en el Sistema 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 el sistema opera, como pueden ser, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO INCLUIDOS	
Perfil	Periodo

Expertos en desarrollo según perfiles descritos con dedicación, al menos de 608 horas y con independencia del tipo de perfil	2 AÑOS
--	--------

5. Plan de prestación del servicio

5.1. 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 las infraestructuras de servicio del SEI.

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

- Código fuente de todos los productos/desarrollos realizados y sus métodos de compilación.
- Documentación de diseño y arquitectura de la solución
- Manuales de operación de toda la infraestructura
- Documentación de la arquitectura de despliegue
- Documentación de todas las integraciones y configuraciones realizadas
- Base de datos de conocimiento de incidencias, problemas, soluciones temporales, etc, relativos a la gestión de la infraestructura y los desarrollos

5.2. Devolución del servicio

Comenzará en los sesenta (60) días naturales antes de la finalización del contrato y el proveedor tendrá las siguientes obligaciones mínimas, sin coste alguno para Agencia EFE:

- Entregar a la Agencia EFE toda la documentación actualizada que forma parte de los entregables de la fase de prestación del servicio.
- Facilitar a la Agencia EFE la documentación que recoja requisitos físicos y lógicos para la instalación de las aplicaciones en otro entorno de ejecución. Dicha documentación deberá ser entregada a la Agencia EFE previo a la finalización del contrato. En

cualquier caso la última versión deberá estar validada por la Agencia EFE al menos sesenta (60) días naturales antes de la finalización del contrato.

- Facilitar a la Agencia EFE todos los códigos fuentes de las aplicaciones desarrolladas y sus métodos de compilación, cuando proceda.
- Entregar actualizada toda la documentación y manuales asociados a la prestación del servicio.

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 o externo que considere oportuno.

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.

El coordinador tendrá a su cargo el equipo de proyecto necesario con la cualificación técnica y profesional adecuada para la ejecución de las tareas asociadas al contrato.

6.2. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo de la adjudicataria estará constituido por un equipo mínimo (que se define a continuación) complementado con otros perfiles técnicos necesarios para la ejecución de los trabajos comprometidos.

Se considera como equipo mínimo del adjudicatario el formado por:

- **Responsable de contrato**, un ejecutivo de alto nivel del adjudicatario, con suficiente autoridad para tomar decisiones estratégicas referidas al servicio.
- **Coordinador del servicio**, encargado de la gestión y coordinación global del proyecto y de ser interlocutor con la Agencia EFE.
- **Especialistas a coste fijo**. Perfiles de la empresa adjudicataria que prestan los servicios de mantenimiento correctivo y adaptativo de la solución, con visión de todos los entornos del aplicativo.

A lo largo de la ejecución de los trabajos, se podrá acordar incluir como parte de este equipo mínimo ciertos perfiles cuya participación en un periodo determinado pueda resultar crítica para el éxito de algún desarrollo o en el desarrollo global de los servicios. A estos perfiles y durante el periodo acordado, se aplicarán los mismos requisitos fijados para el personal que compone el equipo mínimo.

Los componentes del equipo mínimo tendrán una dedicación de 608 horas/2 años, como mínimo, según se ha detallado en este pliego.

El adjudicatario deberá aportar el curriculum vitae, correctamente anonimizado, de cada uno de los perfiles que conforman su equipo mínimo, especificando la cualificación profesional de cada uno de los perfiles del equipo propuesto, con detalle de la titulación, formación y actividad profesional.

Todas las acreditaciones deberán incluirse en el CV de cada perfil, 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.

Los requisitos específicos de los medios personales adscritos al contrato se detallan en el ANEXO II. Perfiles y cualificación.

6.3 Cambios en los perfiles técnicos

El Equipo de Trabajo del adjudicatario estará compuesto por los perfiles que éste haya indicado en su oferta. La Agencia EFE considera crítico para el cumplimiento de los objetivos de estos servicios la estabilidad del equipo de trabajo, minimizando las rotaciones no planificadas de los mismos, dado que el conocimiento que tiene dicho equipo de trabajo sobre el desarrollo del SEI, es crucial para la consecución de los objetivos de la licitación.

Queda establecido que la gestión del equipo de trabajo del adjudicatario es de su única responsabilidad. No obstante, el adjudicatario deberá garantizar que realizará sus mejores esfuerzos para **minimizar la rotación no planificada** del equipo de trabajo que ejecuta los servicios, con el objetivo de evitar la pérdida no controlada de conocimiento, el impacto en los

niveles de calidad del servicio, 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 **16 horas**, 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 al perfil que pretende sustituir.
- Aceptación por parte de la dirección de proyecto de los perfiles 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 **16 horas** (equivalentes a dos días de trabajo efectivo).

6.4. Formación y transferencia de conocimientos

Se incluirá, como parte de los entregables, los manuales de usuario y de sistemas elaborados por cuenta del adjudicatario referentes 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 del Sistema.

El adjudicatario suministrará el **entorno de desarrollo completo así como cualquier elemento técnico necesario para el desarrollo normal del proyecto** y la Agencia EFE suministrará los **entornos de test y de producción**.

La formación de usuarios finales y técnicos escapa al alcance de esta licitación, no obstante, el adjudicatario, 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.

6.5. Documentación de los trabajos

Toda la documentación del proyecto tendrá que ser entregada en castellano y en 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 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.

6.6. Gobierno del servicio y reporte

6.6.1. Modelo organizativo

El licitante deberá realizar una propuesta de estructura de gobierno del servicio estructurado en tres niveles:

- El **nivel estratégico** es el encargado de velar por que la estrategia y objetivos del servicio están alineados con los corporativos, y de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia.
- El **nivel táctico** se encarga de transformar las decisiones estratégicas en planes de operación y acción y de coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución.
- El **nivel operacional** se responsabiliza de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios, así como de gestionar las incidencias.

En línea con lo mencionado anteriormente, existirá un **Comité de Dirección** en el que participa la Agencia EFE y el adjudicatario asignando cada uno un **Director ejecutivo**, capaces de asegurar el nivel de decisión y compromiso que requieren las disposiciones estratégicas requeridas a este nivel del modelo. Algunas de las responsabilidades de este comité son:

- Analizar los niveles de ANS.
- Revisar los cumplimientos de ANS y sus penalizaciones asociadas.
- Revisar el estado de los planes de acción en curso y los objetivos a medio y largo plazo.
- Tomar decisión en caso necesario para el desbloqueo o priorización de determinadas acciones.
- Otras acciones a proponer por el adjudicatario.

El Comité de Dirección se reunirá con la frecuencia que se considere necesaria o dentro de los **diez (10) días laborables** siguientes a una petición por escrito de cualquiera de las partes.

Existirá un **Comité de Seguimiento y Control** en un nivel de gestión táctico. La Agencia EFE y el adjudicatario designarán un **director de proyecto** para establecer este Comité encargado de dirigir, monitorizar y controlar la ejecución de todos los servicios. Algunas de las responsabilidades de este comité son:

- Supervisar el funcionamiento y evolución del servicio.
- Analizar y aprobar las modificaciones del servicio, mejoras y su reestructuración para conseguir que el funcionamiento del servicio logre alcanzar los objetivos en un momento determinado.
- Decidir la solución más adecuada en caso de conflicto o problemas de interpretación.
- Movilizar los recursos que sean necesarios para responder a posibles situaciones críticas.
- Revisar los objetivos a corto plazo.
- Otras acciones a proponer por el adjudicatario.

Se reunirá con la frecuencia que se considere necesaria o después de **un (1) día laborable** tras una petición de cualquiera de los directores de proyecto.

Existirá un **Comité Operacional** que analice y evalúe de manera continua la actividad de forma **periódica** entre el jefe de proyecto de la empresa adjudicataria y el director de proyecto de la Agencia EFE. Algunas de las responsabilidades de este comité son:

- Analizar los indicadores.
- Identificar y hacer seguimiento de los planes de acción.
- Identificar problemas que requieran escalado a niveles superiores.
- Revisar la lista de incidencias y tareas pendientes y asignar prioridades.
- Revisar y priorizar las peticiones recibidas.
- Coordinar los grupos y perfiles asignados a la entrega del servicio.
- Discutir nuevos requerimientos o cambios, así como revisar y aprobar las peticiones de cambio menores.
- Asegurar que el personal asignado para la ejecución de los servicios por el adjudicatario está disponible y disponen del equipamiento, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- Revisar la tendencia de los niveles de servicio y establecer acciones correctoras.

- Servir como punto único de contacto entre las organizaciones de Agencia EFE y del adjudicatario para todos los asuntos del día a día relacionados con el servicio.
- Revisar y facilitar al Comité de Seguimiento y Control cualquier información que le sea solicitada.
- Ejecutar cualquier otra actividad relacionada con asuntos de cualquier naturaleza que pueda surgir durante la gestión.

6.6.2. Sistema de reporte

Además de la estructura de gobierno del servicio requerida anteriormente, la Agencia EFE deberá recibir informes periódicos de actividad y de cumplimiento de los niveles de servicio para los distintos procesos objeto del contrato.

Los objetivos a cumplir con la generación de estos informes son los siguientes:

- Proporcionar información periódica de los niveles de servicio alcanzados en la prestación del servicio (ANS ofertados y ANS alcanzados).
- Proporcionar una base documental para las reuniones de seguimiento del servicio.
- Obtener una visión clara de la situación del servicio y permitir actuar con eficacia en caso de cambios en el entorno o desviación de los resultados respecto de lo planificado.
- Identificar y destacar cualquier necesidad de cambio en el nivel de servicio estipulado.
- Identificar hechos relevantes y su impacto en el nivel de servicio.
- Proporcionar información periódica sobre los volúmenes reales de actividad de cada uno de los servicios.

La empresa adjudicataria habrá de realizar al menos los siguientes tipos de informes:

- **Informe operativo:** Este informe podrá ser escrito o verbal en función de la decisión de la Agencia EFE, y se centrará principalmente en la gestión de solicitudes e incidencias, e incluirá al menos:
 - Hoja resumen con total de incidencias/peticiones.
 - Descripción detallada de las peticiones no resueltas de larga duración.
 - Distribución de peticiones e incidencias por servicio (causa raíz).
 - Estudio de ANS incumplidos, si fuera el caso.
 - Resumen de cambios, problemas e incidencias asociadas a los mismos.

- Informes de diagnóstico del estado del sistema para la toma de decisiones ante los problemas críticos que se detecten (*Early Watch*).
- Otros a considerar por el oferente o a incluir durante la vida del contrato.
- **Informe de seguimiento:** El propósito de este informe es proporcionar una visión general del servicio, pudiendo ser escrito o verbal en función de la decisión de Agencia EFE y contendrá al menos:
 - Indicadores claves del servicio (ANS): Medida de cada uno de los indicadores correspondientes a los diferentes procesos y representación gráfica en términos de cumplimiento actual y tendencia.
 - Aspectos relevantes acaecidos en el periodo en estudio.
 - Gráficos y resumen del estado general.
 - Tareas planificadas, resueltas y aún no resueltas.
 - Tareas planificadas pendientes de ejecución (tareas previstas para el siguiente periodo que permiten mejorar la calidad del servicio).
 - Información cuantitativa sobre el cumplimiento de los diferentes indicadores de gestión del servicio.
 - En caso de incumplimiento de los objetivos, justificación de los resultados, medidas correctoras que se piensan poner en funcionamiento para evitarlos en un futuro y valoración de los efectos e impactos derivados.
 - Mejora continua: plan con iniciativas realistas, estrategia de implantación.
 - Gestión de peticiones e incidencias.
 - Información sobre los procesos de gestión de incidencias y peticiones.
 - Gráficos evolutivos del volumen de peticiones e incidencias.
 - Información y gráficos de los diferentes servicios.
 - El informe ejecutivo debe contar con un apartado específico donde se señalice las penalizaciones, si procede, y se valore económicamente las mismas.

La empresa adjudicataria deberá elaborar cuantos informes o documentos técnicos como precise la Agencia EFE, en el formato que se solicite (documentos, presentaciones, hojas de cálculo), de modo que pueda disponer de toda la información necesaria sobre la evolución y rendimiento del servicio.

7. Acuerdo 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.

7.1. 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.

El incumplimiento reiterado, tres consecutivos, de los ANS será causa objetiva de resolución del contrato.

7.1.1. 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.

7.1.2. Gestión de interacciones

Se entenderá por interacción las incidencias propias de la explotación 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%

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

7.1.3. Plazos de entrega

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

ANEXO I. Descripción de funcionalidades a implementar

Alcance previsto.

A continuación se describen las funcionalidades previstas a implementar/modificar. Es muy importante aclarar que tanto la priorización, inclusión de nuevas tareas/proyectos 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.

En caso de cambio de proveedor del servicio, se establecerá un periodo de adaptación de 1 mes antes de comenzar a aplicar los ANS y sus correspondientes penalizaciones. En ningún caso esta situación transitoria afectará a la ejecución del proyecto, ni a los plazos de entrega y resto de requisitos de este pliego, una vez superado el periodo de adaptación establecido.

Funcionalidades previstas a implementar/modificar/mejorar/ampliar:

1. Resolver los problemas de "foco" de la consola que, incluso, obligan a que en una instalación "de cero" haya que instalar una consola muy antigua (que no tiene ese problema) para poder instalar el SEI como servicio y luego ya actualizar a la versión en uso con el servicio ya instalado.
2. Resolver el problema por el que los clientes MDF pierden la configuración.
3. Evolución del registro de transmisiones del sistema, de manera que pueda dar información más completa y pueda conectar con sistemas de BI para su explotación posterior
4. Reconstrucción de la web de contenidos para facilitar las consultas a nuevos tipos de dispositivos. Diseño responsive orientado al consumo desde terminales en movilidad.
5. Creación de un formato de salida compatible de forma nativa con los sistemas editoriales de Agencia EFE (Plataforma Unificada Multimedia propiedad de EFE, Kosmos propiedad de Estructure).
6. Creación de formatos de entrada para recibir documentos exportados de forma nativa por la Plataforma Unificada Multimedia.
7. Implementar, como método de exportación y salida de cualquier puerto de salida, la alimentación directa a sistemas de almacenamiento en nube (como Dropbox, Google Drive, Amazon S3, Azure Storage...).

8. Integración del sistema de autenticación de usuarios contra un sistema de Directorio Activo mediante LDAP.

ANEXO II. Perfiles y cualificación

Para los trabajos a coste fijo, puede confluir más de un perfil en una misma persona.

Perfil	Requerimientos
Director de proyecto	<p>Experiencia mínima de cinco años en dirección de proyectos empresariales estratégicos relacionados con la integración de sistemas de producción y publicación de noticias en todos los soportes o similar (Texto, foto, audio, vídeo y multimedia).</p> <p>Experiencia mínima de cinco años en gestión de proyectos y dirección de equipos de desarrolladores informáticos.</p> <p>Se valorará especialmente la experiencia en Agencias de noticias internacionales.</p> <p>Titulación mínima: Grado en Ingeniería Informática / Telecomunicaciones o equivalente.</p>
Analista de aplicaciones	<p>Experiencia mínima de cinco años en análisis de proyectos</p> <p>Experiencia mínima de cinco años en diseño de interfaces y usabilidad especializados en aplicaciones de edición multi-ventana y multi-idioma para agencias de noticias o similar.</p> <p>Experiencia mínima de cinco años en diseño, desarrollo, optimización e implementación de sistemas de seguridad y recuperación de datos entre servidores: escalabilidad y sistemas maestro-esclavo.</p> <p>Experiencia mínima de cinco años en el análisis y desarrollo de protocolos de intercambio entre las plataformas de edición y publicación para agencias de noticias o similar.</p> <p>Se valorará especialmente la experiencia en Agencias de noticias internacionales.</p> <p>Titulación mínima: Grado en Ingeniería Informática / Telecomunicaciones o equivalente.</p>
Analista de sistemas	<p>Experiencia demostrable en el análisis de infraestructuras y enrutamiento para la implementación de sistemas cliente-servidor sobre redes Lan, Wan, VPN y WIFI.</p> <p>Experiencia mínima de cinco años en el análisis de sistemas e interconexión entre las plataformas de edición y publicación.</p> <p>Se valorará especialmente la experiencia en Agencias de noticias internacionales.</p> <p>Titulación mínima: Grado en Ingeniería Informática / Telecomunicaciones o equivalente.</p>
Analista-programador	Experiencia demostrable en el análisis y desarrollo de proyectos en entorno

	<p>Microsoft: VS 2015 / TFS, lenguaje C# y plataforma .Net para los sistemas operativos Windows versiones 7 y superiores.</p> <p>Experiencia demostrable en el análisis y desarrollo de proyectos para la interconexión con las plataformas de producción.</p> <p>Experiencia de tres años en desarrollo de aplicaciones para los formatos de intercambio: Texto Plano, XML (NITF), IIM, AEQ (S), Video (Estructura/S), Multimedia (EM), JPEG (Segmentos EXIF, IPTC y XMP), TIFF, EPS, WAV, MP3 y los formatos contenedores estándar de audio y vídeo: WAV, MP3, DV, H264, MPEG, WMV y FLV o experiencia equivalente.</p> <p>Experiencia mínima de tres años en el análisis y desarrollo de protocolos de comunicaciones para la interconectividad de las aplicaciones cliente-servidor: Sockets y conectividad con la BBDD Solr FLV o experiencia equivalente.</p> <p>Se valorará especialmente la experiencia en Agencias de noticias internacionales.</p> <p>Titulación mínima: Grado en Ingeniería Informática / Telecomunicaciones o equivalente.</p>
Programador lenguaje C# / Plataforma .Net	<p>Experiencia demostrable en desarrollo de proyectos en lenguaje C# y plataforma .Net en entorno de desarrollo Visual Studio 2015 / Team Foundation Server o superiores para los sistemas operativos Windows versiones 7 o superiores.</p> <p>Experiencia mínima de tres años en desarrollo de aplicaciones de escritorio multi-ventana, multi-idioma.</p> <p>Se valorará especialmente la experiencia en Agencias de noticias internacionales.</p> <p>Titulación mínima: Técnico superior en desarrollo de aplicaciones multiplataforma o equivalente.</p>
Programador Web C#/.Net/JavaScript/HTML/CSS	<p>Experiencia demostrable en desarrollo de proyectos Web con lenguajes C#/.Net, JavaScript, HTML 5 y CSS3 en entorno de desarrollo Visual Studio 2015 / Team Foundation Server en los sistemas operativos Windows versiones:7, 8 y 10, para los navegadores: Chrome, Firefox, Internet Explorer, Opera y Safari.</p> <p>Experiencia de tres años en desarrollo de aplicaciones de conectividad.</p> <p>Se valorará especialmente la experiencia en Agencias de noticias internacionales.</p> <p>Titulación mínima: Técnico superior en desarrollo de aplicaciones multiplataforma o equivalente.</p>
Programador lenguaje C++/ Plataforma Win32	<p>Experiencia mínima de tres años en desarrollo de aplicaciones en entorno Microsoft con Visual Studio 6 o superiores.</p> <p>Experiencia de tres años en la conectividad con aplicaciones .Net y Win32 (librería Interop de la Plataforma .Net)</p> <p>Se valorará especialmente la experiencia en Agencias de noticias internacionales.</p>

	Titulación mínima de Técnico superior en desarrollo de aplicaciones multiplataforma o equivalente.
Programador BBDD	Experiencia mínima de cuatro años en desarrollo de aplicaciones y conectividad con la BBDD relacionales. Se valorará especialmente la experiencia en Agencias de noticias internacionales. Titulación mínima: Técnico superior en desarrollo de aplicaciones multiplataforma o equivalente.
Probador de software	Experiencia mínima de tres años en la edición, prueba y ejecución de Planes de Prueba. Titulación mínima: Técnico superior en desarrollo de aplicaciones multiplataforma o equivalente.
Documentalista de aplicaciones	Experiencia mínima de tres años en la gestión de la documentación técnica editada en los proyectos informáticos como planes de prueba, manuales y entregables. Titulación mínima de Técnico superior en desarrollo de aplicaciones multiplataforma o equivalente.

Tecnologías utilizadas en la implementación del Sistema

Tecnologías	Descripción
Entorno de desarrollo Visual Studio 2015 / TFS	<p>Lenguajes y plataformas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • C# y Plataforma .Net para el desarrollo de las aplicaciones de escritorio y servidor con control de código Team Foundation Server. • XAML y WFP (Bindings) para el desarrollo del interface visual de las aplicaciones de escritorio. • JavaScript/HTML5/CSS3/C# y plataforma .Net para el desarrollo de la aplicación Web. • Sockets (Plataforma .Net) para la conectividad cliente/servidor de la aplicación SEI y desarrollo de protocolo de comunicaciones bidireccional Sockets (Plataforma .Net) para el establecimiento de sesiones de usuarios y comunicación entre servidores. • Librerías Threading/Task para implementación de la programación multihilo en las aplicaciones. • Librerías Interop para la interconectividad código administrado-no administrado de las aplicaciones.

Entorno de desarrollo Visual Studio 6 o superior	<p>Lenguajes y plataformas:</p> <ul style="list-style-type: none">• C++ y Plataforma Win32 para el desarrollo de las aplicaciones de escritorio y servidor y su conectividad con las aplicaciones de la plataforma PMU de la Agencia EFE.• Librerías C++ de la aplicación SEI para la gestión de imágenes y detección automática.• Librerías Win32 para la interconectividad entre los sistemas SEI y PMU y para el intercambio de estructuras de datos entre plataformas Win32 y .Net.
Base de datos	<p>Conectividad con la BBDD relacional que incluye el conjunto de instrucciones y comandos para:</p> <ul style="list-style-type: none">• La gestión de la BBDD: arranque, parada, backup y restauración.• La creación de los Cores.• La creación dinámica de los schemas.• El mantenimiento de los datos (altas/bajas y modificaciones) de los Cores dados de alta.

ANEXO III. Estructura normalizada y contenido de la propuesta técnica

El contenido mínimo a incluir en la proposición técnica deberá incluir información sobre los siguientes conceptos:

- **Resumen ejecutivo** (máximo 10 páginas). Resumen de la solución ofertada, medios y recursos propuestos y resto de información relevante para describir la propuesta del oferente.
- **Memoria técnica.** Descripción del alcance, objetivos y fases del servicio a prestar haciendo especial referencia a las especificaciones recogidas en el pliego de prescripciones técnicas y a los criterios de valoración según juicio de valor establecidos en el pliego de cláusulas administrativas particulares.
- **Mejoras propuestas**, de acuerdo a los criterios de valoración establecidos en el pliego de cláusulas administrativas particulares.
- **Organización**, especificando el modelo de gobierno, organigrama y perfiles del equipo de trabajo y plan de comunicación del servicio ofertado.
- **Plan operativo del servicio**, incluyendo modelos de servicios, metodologías aplicadas, descripción de los servicios ofrecidos etc....
- **Calidad del servicio.** Explicación de las medidas que se adoptarán para asegurar la calidad del servicio ofertado.
- **Experiencia personal.** Currículum Vitae y experiencia de los medios personales asignados al contrato siguiendo el modelo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares y conforme a los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas.
- **Anexos.** Se incluirá toda la información que el oferente considere oportuna para completar su propuesta.

Notas importantes:

- La oferta técnica, sin considerar los anexos, debe tener una extensión máxima **de 50 páginas por ambas caras y con una tipografía no inferior a 11 puntos**. Todas las propuestas que superen esta extensión podrán ser descartadas del proceso de valoración.



Juan Manuel Ruiz
Director de Tecnología y Sistemas



Fernando Barrera
Responsable de Explotación