



Expediente 20130911-00575

**CONDICIONES PARTICULARES PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN**

Paseo de la Habana, 138
28036 Madrid. España
Tel.: +34 91 452 12 00
Fax: +34 91 452 13 00
www.Ineco.es

1	OBJETO	5
1.1	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	5
1.2	ENTORNO OPERATIVO	5
1.2.1	Soporte a los Sistemas Corporativos de Ineco	5
1.2.2	Entornos tecnológicos de desarrollo requeridos para los sistemas.....	6
1.2.3	Productos comerciales de los sistemas de información	7
1.2.4	Servicios a los proyectos liderados por otras Direcciones de Ineco.....	8
2	ALCANCE.....	8
2.1	PERFILES PROFESIONALES NECESARIOS	8
2.2	LOTES EN MODALIDAD DE SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA. LOTES A.....	9
2.2.1	Lote A1. Servicios para el desarrollo de aplicaciones software	9
2.2.2	Lote A2. Servicios de administración de sistemas y sistemas empresariales	13
2.2.3	Lote A3. Servicio de atención a usuarios y Helpdesk	15
2.2.4	Lote A4. Servicio de técnicos informáticos en general.....	16
2.3	LOTES EN MODALIDAD DE SERVICIO DE PROYECTO. LOTES B.....	16
2.3.1	Lote B1. Servicio de proyectos de desarrollo	17
2.3.2	Lote B2. Servicio de proyectos de instalación, configuración y administración de sistemas y plataformas.....	17
2.3.3	Lote B3. Servicio de proyectos de atención a usuario y Helpdesk.....	17
2.3.4	Lote B4. Servicio de mantenimiento de aplicaciones SW comercializadas por Ineco pero desarrolladas por otras empresas.	17

3	MEDIOS REQUERIDOS	18
4	TÉRMINOS Y CONDICIONES.....	18
4.1	CONDICIONES GENERALES	18
4.2	CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LOS LOTES EN MODALIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA	19
4.3	CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LOS LOTES EN MODALIDAD DE SERVICIOS DE PROYECTOS	21
4.4	ACLARACIÓN DE DUDAS Y DEFENSA DE OFERTAS	23
4.5	PETICIÓN DE OFERTAS Y FORMALIZACIÓN DE PEDIDOS	24
4.6	FORMACIÓN DEL PERSONAL	24
4.7	PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....	24
5	DURACIÓN	25
6	IMPORTE MÁXIMO	25
7	SOLVENCIA TÉCNICA	26
7.1	REFERENCIAS	26
7.2	CUALIFICACIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO	26
8	SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA.....	26
9	CRITERIOS DE VALORACIÓN	27
9.1	CRITERIOS EXCLUYENTES	27
9.2	CRITERIOS DE VALORACIÓN	27
9.2.1	VALORACIÓN TÉCNICA	27

9.3	VALORACIÓN ECONÓMICA	28
10	CONTENIDO DE OFERTAS	29
10.1	OFERTA TÉCNICA.....	29
10.2	OFERTA ECONÓMICA	30
11	PRESENTACIÓN DE OFERTAS	31
12	ANEXO I. DESCRIPCIÓN DE LOS PERFILES	32
12.1	JEFE DE PROYECTO	32
12.2	ANALISTA DE APLICACIONES (.NET / JAVA / PHP / MOVILIDAD)	33
12.3	ANALISTA / PROGRAMADOR DE APLICACIONES (.NET / JAVA / PHP / MOVILIDAD).....	34
12.4	ANALISTA / PROGRAMADOR DE SISTEMAS EMPRESARIALES	35
12.5	PROGRAMADOR DE APLICACIONES (.NET / JAVA / PHP / MOVILIDAD).....	36
12.6	PROGRAMADOR GIS	37
12.7	CONSULTOR DE ARQUITECTURA DE CONTENIDOS Y ANALÍTICA WEB	38
12.8	CONSULTOR DE USABILIDAD.....	39
12.9	TÉCNICO DE SISTEMAS SENIOR	40
12.10	TÉCNICO DE SISTEMAS JUNIOR	41
12.11	CONSULTOR DE SISTEMAS EMPRESARIALES (ERP Y GESTIÓN DOCUMENTAL)	42
12.12	DIRECTOR DE ARTE	43
12.13	CONSULTOR DE ACCESIBILIDAD WEB	44
12.14	DISEÑADOR GRÁFICO.....	45
12.15	ATENCIÓN A USUARIO	46
12.16	HELPDESK.....	47
12.17	DIRECTOR DE PROYECTO.....	48

1 OBJETO

El objeto del presente documento es el establecimiento de un acuerdo marco con varias empresas para la prestación de servicios de tecnologías de la información (TI), dentro del plazo de duración de este contrato.

EL PLANTEAMIENTO DE ESTE PLIEGO ES FIJAR LAS CONDICIONES PARTICULARES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, ASÍ COMO DEFINIR LOS PERFILES TÉCNICOS QUE REALIZARÁN LOS TRABAJOS, SU GARANTÍA, LOS MEDIOS TÉCNICOS PROPIOS DE QUE DISPONEN LAS EMPRESAS Y EL PRECIO MÁXIMO POR TIPO DE PERFIL.

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La Subdirección de Desarrollo y Sistemas Corporativos (SDSC) presta sus servicios al resto de las áreas productivas de Ineco, dando soporte a los empleados en toda la plataforma tecnológica y en los sistemas que conforman la red corporativa. Las actividades necesarias se organizan en forma de proyectos y servicios que son coordinados por un Jefe de Proyecto o Responsable del servicio. La oficina de gestión de proyectos (PMO) es el órgano de la DTI para la coordinación y supervisión de dichos proyectos. Los Jefes de Proyecto están asignados a este equipo y reciben el trabajo desde el órgano de gobierno de la PMO.

Las diferentes Direcciones de Ineco realizan también actividades de TI dentro de los proyectos de ingeniería del transporte dirigidos a sus clientes.

La constante mejora y mantenimiento de los procesos de negocio internos, así como los proyectos comerciales de Ineco, genera necesidades de servicio de empresas especializadas en TI que apoyen o complementen a sus equipos.

1.2 ENTORNO OPERATIVO

1.2.1 Soporte a los Sistemas Corporativos de Ineco

Los sistemas de información corporativos de Ineco se apoyan en diferentes plataformas basadas en productos comerciales. Los elementos fundamentales son:

- Inet, intranet corporativa.
- Sistema de gestión, constituido por un ERP y un sistema de gestión de proyectos SICI, desarrollado a medida e integrado en Inet.
- Orión, gestor documental corporativo.

La intranet de **Ineco** se ha configurado en cuatro entornos operativos: desarrollo, integración, calidad y producción. Está basada en tecnología ASP.NET v3.x sobre servidores Windows 2003 y 2008 según los módulos y utiliza SQL Server 2008 como servidor de base de datos configurado en alta disponibilidad.

El ERP de **Ineco** es un sistema SAP que se ha configurado en tres entornos operativos: desarrollo, integración y producción, con al menos un mandante en cada uno de ellos. Existe una única instancia de SAP donde están configurados todos los módulos funcionales en versión 6.0.6, sobre base de datos SQL Server 2008. El sistema operativo es Microsoft Windows 2008 R2.

El gestor documental corporativo es Documentum y se ha configurado en tres entornos operativos: desarrollo, integración y producción. Está en la versión 6.5 SP3 sobre servidores de aplicación JBoss en Linux Redhat, utilizando Oracle 10g RAC como servidor de base de datos.

1.2.2 Entornos tecnológicos de desarrollo requeridos para los sistemas

Seguidamente se enumerarán los distintos entornos tecnológicos, que en la actualidad están siendo utilizados por Ineco en los desarrollos y mantenimiento de aplicaciones y/o componentes software.

1. Entorno .NET:

- Internet Information Services.
- Patrón MVC 3.0.
- Framework de desarrollo de acceso a BBDD ActiveRecord.
- WebServices.
- Log4Win.

2. Entorno Java:

- JSE : paquetes esenciales del lenguaje (java.lang, java.io, java.net, java.sql, java.text, java.util, etc.) y los aspectos básicos del lenguaje (collections, exceptions, threads, regex, deployments, reflection, networking, JavaBeans, Generics, etc.)
- Tomcat y servidor de aplicaciones WebLogic.
- Framework de desarrollo Spring, en los paquetes Core y MVC.
- Frameworks de desarrollo de acceso a BBDD hibernate e ibatis (MyBatis).
- Axis 2, Apache commons configuration, struts 2, quartz, BIRT, Jasper Report, tiles, NetBeans y JSON.

3. Entorno J2EE:

- JEE: paquetes esenciales de la plataforma JEE para el desarrollo web (servlets, JSP), y otros aspectos de la plataforma JEE como WebServices, JavaMail, JAXP, JSF, JMS, JPA.

4. Entorno Groovy on rails:

- Framework Groovy on Grails.

5. Entorno Oracle:

- Oracle JDeveloper.
- Oracle Forms, Reports y Designer.
- Oracle Discoverer.
- Oracle iAS y Portal.

6. Entorno PHP:

- PHP 5.
- PHP Web framework Symphony.
- Apache FOP (Formatting Objects Processor) para generación de PDF y otras salidas.

7. Front:

- Estándares Web, Pautas de Accesibilidad (1.0 y 2.0) y Semántica Web haciendo uso de tecnologías W3C.
- XHTML (diseño modular, código estructurado, microformatos) y CSS2/CSS3 (reutilización y optimización de código).
- Javascript: Prototype, MooTools.
- Depuración y control de calidad de los desarrollos: validadores, herramientas de testeo, multi-browser.
- Conocimientos de PHP y Actionscript 3.0 orientado a la creación de interfaces gráficas.
- Desarrollo modular y plantillas para integrar en Gestores de Contenidos, incluyendo Drupal y Joomla.
- Experiencia en proyectos de desarrollos cartográficos, así como en galerías multimedia, componentes de video, todo ello bajo requisitos de accesibilidad y marcado semántico.

8. Los entornos de Base de datos podrán ser:

- Oracle.
- SQLServer.
- MySQL.

9. Los entornos de generación de informes podrán ser:

- Crystal reports.
- Jasper reports.
- Microsoft Reporting Services.

10. Los entornos GIS podrán ser:

- Mapserver.
- ESRI.
- PostGIS.
- PostGre.
- Google Maps/Earth.

11. Los entornos de Movilidad podrán ser:

- Plataformas : IOS, Android, Blackberry y Windows Phone
- Tecnología de HTML5, jQuery Mobile

1.2.3 Productos comerciales de los sistemas de información

Los distintos sistemas de información de los que Ineco es responsable (ya sea porque forman parte de sus sistemas corporativos, o porque son responsables de su desarrollo, mantenimiento y evolución para terceros), son soportados por distintas herramientas comerciales.

Seguidamente se enumeran, de manera general, dichos productos comerciales:

1. Gestores Documentales:

- EMC² Documentum.
- Alfresco.
- 2. Gestores de Contenidos:
 - Microsoft SharePoint.
 - Drupal.
- 3. Sistemas ERP
 - SAP
 - Open Bravo
- 4. Sistemas CRM
 - Microsoft Dynamics
- 5. Sistema de Business Intelligence
 - SAP Business Warehouse

1.2.4 Servicios a los proyectos liderados por otras Direcciones de Ineco

En este caso el entorno tecnológico será el definido en el pliego de condiciones del cliente de Ineco.

Cada caso particular definirá las tecnologías informáticas empleadas, que podrán coincidir en cierta medida con las propias de Ineco, pero habitualmente se corresponderán con los entornos corporativos del cliente final.

2 ALCANCE

La adjudicación se realizará por lotes pudiendo presentarse a uno, varios o la totalidad de los lotes.

Se establecerán varios lotes independientes diferenciados por dos criterios:

- La tipología del servicio.
 - Desarrollo y administración de sistemas y comunicaciones
 - Atención de Usuarios y helpdesk
- La forma de prestar el servicio.
 - Asistencias técnicas para servicios continuos
 - Ejecución de proyectos plazo cerrado

En el primer caso se diferenciará por servicios ligados a las actividades de desarrollo de sistemas de información web, parametrización y configuración de sistemas de información de terceros, administración de sistemas y comunicaciones y finalmente, atención a usuarios y helpdesk.

Por otro lado, se establece dos modalidades de prestación de servicios: los orientados a asistencias técnicas para servicios continuos y los correspondientes a la ejecución de un proyecto con un alcance y plazo cerrado. Los servicios de asistencia técnica normalmente serán realizados en las instalaciones de Ineco al estar relacionados con el soporte y mantenimiento de plataformas y sistemas de la empresa.

2.1 PERFILES PROFESIONALES NECESARIOS

En el Anexo I se definen los perfiles profesionales necesarios para la prestación de los servicios incluidos en los diferentes lotes a ofertar.

2.2 LOTES EN MODALIDAD DE SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA. LOTES A

Esta modalidad de actividad corresponde a servicios continuos generales relacionados fundamentalmente con el mantenimiento y soporte de sistemas de información y plataformas. Este tipo de servicio abarca un periodo de tiempo prefijado y una tipología de actividades a realizar, pero los trabajos concretos se establecen durante el periodo de servicio mediante unos mecanismos que se explican en el apartado de “Términos y condiciones”. A continuación se describen los diferentes lotes en modalidad de asistencia técnica (Lotes A)

2.2.1 Lote A1. Servicios para el desarrollo de aplicaciones software

El presente lote engloba todos aquellos perfiles que pueden ser requeridos para el desarrollo de productos y/o aplicaciones software, siempre dentro de los sistemas desarrollados o comercializados por Ineco.

A pesar de que el presente lote, presenta de forma agrupada los distintos perfiles que pueden ser requeridos para el desarrollo de aplicaciones software, la solicitud de los mismos podrá realizarse de manera individualizada según perfil.

Seguidamente se enumerarán las distintas actividades y los perfiles que pueden llegar a ser requeridos, para la prestación de los servicios que engloba el presente lote.

2.2.1.1 Servicio de gestión proyectos

Servicio prestado según lo establecido en el apartado 2.1.1 con perfiles identificados en el apartado 12.1 como Jefe de proyecto.

Las actividades que deberán realizarse de manera general en este tipo de servicio serán:

- Coordinación operativa del equipo de trabajo asignado al proyecto por parte de **Ineco**.
- Elaboración, seguimiento y actualización de la planificación de proyecto, que será aprobada y revisada periódicamente por **Ineco**.
- Interlocución directa con el cliente de los proyectos que supervise, que podrá ser el responsable funcional de **Ineco** o de alguno de sus clientes.
- Coordinación y participación en la toma de requisitos y análisis funcional de los proyectos que supervise.
- Coordinación y supervisión de todos los entregables y tareas técnicas que deban realizarse dentro del alcance de los proyectos que supervise y que sean aprobados por **Ineco**.
- Gestión de expectativas del cliente mediante la realización y ejecución de un programa de reuniones de seguimiento y presentaciones para informar del avance de los entregables de los proyectos que supervise.
- Colaboración en las actividades de Gestión del cambio que se acuerden con el cliente (presentaciones, formación, etc).
- Coordinación de las actividades de mantenimiento correctivo y evolutivo que sea necesario desarrollar y sean aprobadas por **Ineco**.

2.2.1.2 Servicio de análisis de aplicaciones (.NET / Java / PHP / Movilidad)

Servicio prestado según lo establecido en el apartado 2.1.1 con perfiles identificados en el apartado 12.2 como Analista de Aplicaciones.

En cada trabajo concreto se establecerá la especialidad tecnológica del perfil (entorno .NET o JAVA y Base de datos MS SQL Server, Oracle DB Server o MySQL), pudiéndose añadir requisitos de conocimientos y/o experiencias adicionales.

Las actividades que deberán realizarse de manera general en este tipo de servicio serán:

- Colaboración con el Jefe de Proyecto en la toma de requisitos y elaboración del Análisis funcional de los proyectos en que participe, bajo la supervisión del equipo técnico que establezca **Ineco**.
- Elaboración de los Diseños técnicos de los proyectos en que participe. Este documento incluirá el modelo de datos lógico y físico en caso de que haya acceso a Base de Datos. Ambas tareas serán realizadas, bajo la supervisión del equipo técnico que establezca **Ineco**.
- Supervisión de las tareas técnicas que deban realizarse dentro del alcance de los proyectos en que participe. Entre otras, tendrá que realizar auditorías periódicas de código para asegurar que se cumplen las normas de calidad y buenas prácticas de **Ineco** y verificará que se hayan realizado las pruebas de integración en la plataforma de Desarrollo.
- Elaboración del manual de operación y paso de entornos.
- Consolidación de versiones en la plataforma de Desarrollo.
- Traslado de versiones estables a la plataforma de Integración.
- Supervisión de las pruebas de carga y funcionales en la plataforma de Integración.
- Colaboración con los equipos de Sistemas en el traslado de versiones aceptadas por el cliente a la plataforma de Producción.
- Supervisión del manual de usuario de la aplicación.
- Elaboración y seguimiento de la planificación de las actividades de desarrollo del proyecto, que será aprobada y revisada periódicamente por el Jefe de Proyecto, que la integrará en la planificación global del mismo.
- Asignación de tareas de programación de los Analistas/Programadores y Programadores asignados al proyecto, bajo la supervisión del Jefe de Proyecto.
- Colaboración en las actividades de Gestión del cambio que se acuerden con el cliente (presentaciones, formación, etc).
- Soporte de segundo nivel en las incidencias y consultas que se produzcan en las aplicaciones en las que participe.

Todas las funciones citadas anteriormente se realizarán tanto para proyectos nuevos como para los desarrollos de mantenimiento evolutivo y correctivo que sean necesarios en los proyectos bajo su responsabilidad.

2.2.1.3 Servicios de programación de aplicaciones

En cada trabajo concreto se establecerá la especialidad tecnológica de los perfiles identificados, pudiéndose añadir requisitos de conocimientos y/o experiencias adicionales.

Las actividades que deberán realizarse de manera general en este tipo de servicio serán:

- Codificación (en C#,Java, iOS, etc según el entorno) de los módulos a los que se le asigne.
- Elaboración de las páginas HTML (en ASP.NET o JSP según el entorno) que se le asignen. Se facilitará una maquetación estándar básica realizada por Ineco.
- Codificación de procedimientos almacenados y triggers en SQL (T-SQL o PL SQL según el entorno).
- Elaboración del manual de usuario de los módulos que se le asignen.
- Ejecución de las pruebas unitarias de los módulos que se le asignen.
- Traslado de versiones estables a la plataforma de Desarrollo.
- Participación en las pruebas de carga y funcionales en la plataforma de Integración.

De manera específica, el perfil de Analista/Programador realizará las tareas:

- Colaboración en la elaboración de los Diseños técnicos de los proyectos en que participe. Este documento incluirá el modelo de datos lógico y físico en caso de que haya acceso a Base de Datos. Ambas tareas serán realizadas bajo la supervisión del Analista asignado al proyecto.
- Supervisión de las pruebas de carga y funcionales en la plataforma de Integración.

Todas las funciones citadas anteriormente se realizarán tanto para proyectos nuevos como para los desarrollos de mantenimiento evolutivo y correctivo que sean necesarios en los proyectos en que esté asignado.

Así mismo realizará los siguientes tipos de servicios:

1. Desarrollos (.NET / Java / Front / PHP / Movilidad): Con perfiles identificados en el apartado 12.2 Analista/Programador de Aplicaciones y 12.5 Programador de Aplicaciones. En cada trabajo concreto se establecerá la especialidad tecnológica del perfil (entorno .NET o J2EE y Base de datos MS SQL Server y Oracle DB Server), pudiéndose añadir requisitos de conocimientos y/o experiencias adicionales, que en particular se identifican para los siguientes entornos:
2. Programación de sistemas empresariales: Con perfiles identificados en el apartado 12.4 Analista / programador de sistemas empresariales. En cada trabajo concreto se establecerá la especialidad tecnológica del perfil (Microsoft Sharepoint o EMC Documentum), pudiéndose añadir requisitos de conocimientos y/o experiencias adicionales.
3. Programación de aplicaciones GIS: Servicio prestado según lo establecido en el apartado 2.1.1 con perfiles identificados en el apartado 12.6 Programador GIS.

Servicios de arquitectura de contenidos y usabilidad

Servicio prestado según lo establecido en el apartado 2.1.1 con perfiles identificados en el apartado 12.7 Consultor de Arquitectura de contenidos y analítica WEB y 12.8 Consultor de usabilidad. En cada trabajo

concreto se establecerá la especialidad tecnológica del perfil, pudiéndose añadir requisitos de conocimientos y/o experiencias adicionales.

Las actividades que deberán realizarse de manera general en este tipo de servicio serán:

- Estudio, análisis, organización, disposición y estructuración de los contenidos que permitan desarrollar, con el nivel máximo de calidad y eficacia, nuevas aplicaciones y servicios.
- Diseño de la navegabilidad de los contenidos.
- Realización de prediseños mediante mockups y wireframes.
- Aplicación a las webs diseñadas de los resultados obtenidos de las mediciones estadísticas utilizando técnicas de analítica web, SEO y SEM.
- Configuración y gestión de campañas de publicidad on line.

2.2.1.4 Servicio de diseño gráfico y maquetación

Servicio prestado según lo establecido en el apartado 2.1.1 con perfiles identificados en el apartado 12.12 Director de arte, 12.13 Consultor de accesibilidad WEB y 12.14 Diseñador gráfico. En cada trabajo concreto se podrá añadir requisitos de conocimientos y/o experiencias adicionales.

Las actividades que deberán realizarse de manera general en este tipo de servicio serán:

- Diseño y maquetación de interfaces de usuario atractivas y accesibles (válidas para personas con capacidad visual reducida).
- Diseño de Identidad Corporativa, papelería empresarial, publicidad en múltiples soportes, realización y edición de vídeo.
- Conversión de los objetivos generales y los contenidos de la web en una solución visual para Internet y de proporcionar instrucciones al equipo de desarrollo para que lleve a cabo los diseños.
- Creación de la línea gráfica del sistema en función de la Guía de estilo, de la validación, captación, y jerarquización de contenidos, así como de los recursos de animación, interactivos y dinámicos, aportando sus conocimientos en usabilidad y ergonomía, y en gestión de contenidos y navegación.
- Generación del material necesario para las distintas fases de desarrollo del interfaz: plantillas gráficas, imágenes, elementos de interacción, etc., y generará y actualizará gráficos, animaciones y mapas.
- Implementación de nuevos elementos gráficos y maquetación HTML.
- Revisión y adaptación de la accesibilidad de los interfaces.
- Mantenimiento de elementos gráficos y maquetación HTML de aplicaciones ya existentes.

Para realizar las actividades anteriores, las tareas a ejecutar serán:

- Realización de propuestas de diseño.
- Presentación de bocetos de los elementos gráficos a realizar.
- Implementación de los elementos y materiales básicos aprobados por el cliente donde se apliquen los elementos a realizar.
- Documentación sobre los elementos y materiales básicos realizados.

2.2.2 Lote A2. Servicios de administración de sistemas y sistemas empresariales

El presente lote engloba todos aquellos perfiles que pueden ser requeridos para la implantación, administración y monitorización de sistemas hardware y software de base dentro de los sistemas corporativos de Ineco o bien bajo su administración.

El presente lote, presenta de forma agrupada los distintos perfiles que pueden ser requeridos para el desarrollo de aplicaciones software,

2.2.2.1 Servicio de administración de sistemas

Servicio prestado según lo establecido en el apartado 2.1.1 con perfiles identificados en el apartado 12.9 Técnicos de Sistemas Senior y 12.10 Técnicos de Sistemas Junior. En cada trabajo concreto se establecerán requisitos de conocimientos y/o experiencias en tecnologías específicas y se orientará a la realización de uno o más de los siguientes tipos de servicio:

1. Mantenimiento de los Datacenters: En este servicio se engloban todas aquellas tareas necesarias para el mantenimiento de los centros de proceso de Datos (Principal y replicación). Este servicio va desde la recepción e instalación del hardware hasta el cableado e instalación de los sistemas operativos. Las tareas que componen el servicio son las siguientes:
 - Recepción de equipamiento.
 - Instalación del equipamiento.
 - Realización del cableado eléctrico y de datos.
 - Instalación de Sistemas Operativos.
 - Gestión de la plataforma de monitorización de los sistemas.
2. Gestión de los dispositivos de red de la organización: Estos sistemas permiten la interconexión de Ordenadores, Teléfonos, Impresoras y otros periféricos. Las tareas que componen el servicio son las siguientes:
 - Configuración de los dispositivos de red.
 - Definición de arquitectura de red.
 - Análisis de calidad de servicio.
 - Resolución de incidencias.
3. Mantenimiento de los sistemas de almacenamiento: Gestión de los repositorios de información de la organización. Los sistemas de almacenamiento permiten salvaguardar la información generada dentro de la organización garantizando su accesibilidad, confidencialidad y disponibilidad. Las tareas que componen el servicio son las siguientes:
 - Colaboración en la definición de políticas de almacenamiento y copias de seguridad.
 - Configuración de los dispositivos de almacenamiento.
 - Gestión de las capacidades disponibles.

4. Mantenimiento de los sistemas de Mensajería. Configuración y administración de los sistemas de mensajería corporativos. Los sistemas de mensajería permiten el intercambio de información entre los usuarios de la organización y el exterior con servicios como el correo electrónico o el servicio de Blackberry. Las tareas que componen el servicio son las siguientes:
 - Configuración del sistema de correo electrónico.
 - Configuración del sistema de Blackberry.
 - Gestión y configuración de los sistemas de detección y bloque de correo basura.
 - Administración de recursos.
 - Resolución de incidencias.
5. Mantenimiento de los sistemas de Seguridad. Gestión de los dispositivos de seguridad de la organización que permiten maximizar la seguridad de los sistemas de información corporativos. Las tareas que componen el servicio son las siguientes:
 - Gestión de usuarios.
 - Colaboración en la definición y gestión de políticas de seguridad.
 - Gestión, configuración y administración de los sistemas antivirus.
 - Gestión, configuración y administración de los sistemas de cortafuegos.
 - Gestión, configuración y administración de los sistemas de detección de intrusos.
 - Análisis y aplicación de la legislación vigente en los sistemas de información.
 - Cifrado de las comunicaciones a través de Internet.
6. Mantenimiento de los servicios de aplicaciones y base de datos. Mantenimiento de los servicios que permiten desplegar, publicar y ejecutar las funcionalidades de las aplicaciones existentes, así como gestión de los motores de bases de datos de la organización para su correcto funcionamiento garantizando la disponibilidad, accesibilidad y confidencialidad de la información alojada en dichos sistemas. Las tareas que componen el servicio son las siguientes:
 - Gestión, configuración y administración de los diferentes servidores de aplicaciones soportados por la organización en sus diferentes tecnologías.
 - Colaboración en la definición de plataformas corporativas.
 - Asesoría a los equipos de desarrollo de la organización.
 - Resolución de incidencias.

2.2.2.2 Servicios de administración y configuración de sistemas empresariales

Servicio prestado según lo establecido en el apartado 2.1.1 con perfiles identificados en el apartado 12.11 Consultor de sistemas empresariales. En cada trabajo concreto se establecerán requisitos de conocimientos y/o experiencias en el producto y módulo concreto y se orientará a la realización de uno o más de los siguientes tipos de servicio:

1. Mantenimiento de los sistemas ERP (SAP FI y HCM). Gestión y administración del ERP implantado en la organización en los procesos de personal y financieros.

Las tareas que componen el servicio son las siguientes:

- Coordinación y soporte a las áreas funcionales.
 - Actualización de versiones y parches de seguridad.
 - Mantenimiento evolutivo y correctivo de la parametrización.
 - Resolución de incidencias.
 - Gestión de usuarios.
2. Mantenimiento de la plataforma documental (Documentum). Gestión y parametrización de las herramientas de gestión documental corporativas.

Las tareas que componen el servicio son las siguientes:

- Parametrización de las herramientas.
 - Análisis de rendimiento.
 - Resolución de incidencias
 - Gestión de usuarios.
3. Mantenimiento del sistema de Data Warehouse (sistemas de tratamiento de información masiva para el soporte de la toma de decisiones).

Las tareas que componen el servicio son las siguientes:

- Cargas periódicas de información desde los sistemas fuente.
- Mantenimiento correctivo y evolutivo del modelo de información (cubos) y de los procesos de carga.
- Mantenimiento correctivo y evolutivo de consultas e informes.
- Soporte a usuarios.
- Resolución de incidencias.

2.2.3 Lote A3. Servicio de atención a usuarios y Helpdesk

Servicio prestado según lo establecido en el apartado 2.1.1 en los ámbitos siguientes:

2.2.3.1 Atención a usuarios.

Con perfiles identificados en el apartado 12.16 Atención a usuarios. En cada trabajo concreto se podrá añadir requisitos de conocimientos y/o experiencias adicionales.

Las actividades que deberán realizarse de manera general en este tipo de servicio serán:

- Instalación y configuración de equipos informáticos de la red corporativa.
- Instalación y configuración de software.
- Instalación y configuración de dispositivos periféricos.
- Conectividad de red y adecuación de los puestos de trabajo de los usuarios.

- Gestión, diagnóstico y resolución de incidencias de segundo nivel.
- Escalado y seguimiento de incidencias a nivel 3.
- Soporte técnico presencial.
- Soporte técnico a través de herramientas de conexión remota.
- Gestión del parque de microinformática.
- Control de pedidos.
- Control de inventario
- Configuración del sistema operativo y programas corporativos en nuevas plataformas hardware.
- Soporte a oficinas de obra conectadas a través de VPN.

2.2.3.2 Helpdesk

Con perfiles identificados en el apartado 12.17 Helpdesk. En cada trabajo concreto se podrá añadir requisitos de conocimientos y/o experiencias adicionales.

- Atención telefónica de consultas e incidencias.
- Gestión, diagnóstico y resolución telefónica de incidencias de primer nivel.
- Clasificación, escalado y seguimiento de incidencias a Nivel 2.
- Mejora de los procedimientos existentes.
- Elaborar manuales de nuevos procedimientos.
- Pruebas de nuevas aplicaciones corporativas.
- Gestión de incidencias con proveedores de servicios externos.
- Gestión de garantías.
- Soporte técnico a través de herramientas de conexión remota.

2.2.4 Lote A4. Servicio de técnicos informáticos en general

Este lote se crea para cubrir las necesidades de Ineco en perfiles técnicos en general para los que no se puede precisar en este momento su perfil o que, por necesidades de los proyectos, aparezcan de manera singular o con duraciones muy cortas.

Como ejemplo de perfiles singulares, para los que solo se ha previsto la necesidad de 1 recurso full-time/año son los establecidos en el apartado 2.1.1 con perfiles identificados en el apartado 12.17 como Director de proyecto.

Las actividades que deberán realizarse se concretarán en las solicitudes de oferta correspondientes donde se podrá añadir requisitos de conocimientos y/o experiencias específicos.

2.3 LOTES EN MODALIDAD DE SERVICIO DE PROYECTO. LOTES B

Esta modalidad de actividad corresponde a servicios correspondientes a la ejecución de un proyecto con un alcance y plazos concretos que se establecerán en la hoja de pedido de solicitud de oferta elaborada por **Ineco** y cuya realización y aceptación en plazo y en forma constituirán la validación de la ejecución del mismo (ver condiciones en el apartado de “Términos y condiciones”).

A continuación se describen los diferentes lotes en modalidad de asistencia técnica (Lotes B).

2.3.1 Lote B1. Servicio de proyectos de desarrollo

Servicios prestados según lo establecido en el apartado 2.2.1 con perfiles identificados en los apartados:

- 12.1 Jefe de proyecto.
- 12.2 Analista de Aplicaciones (.NET / Java / PHP / Movilidad).
- 12.3 Analista / Programador de Aplicaciones (.NET / Java / PHP / Movilidad).
- 12.4 Analista / programador de sistemas empresariales.
- 12.5 Programador de Aplicaciones (.NET / Java / PHP / Movilidad).
- 12.6 Programador GIS.
- 12.7 Consultor de arquitectura de contenidos y analítica WEB.
- 12.8 Consultor de usabilidad.
- 12.9 Técnico de sistemas senior.
- 12.12 Director de arte.
- 12.13 Consultor de accesibilidad WEB.
- 12.14 Diseñador gráfico.

2.3.2 Lote B2. Servicio de proyectos de instalación, configuración y administración de sistemas y plataformas

Servicios prestados según lo establecido en el apartado 2.2.1 con perfiles identificados en los apartados:

- 12.1 Jefe de proyecto.
- 12.9 Técnico de sistemas senior.
- 12.10 Técnico de sistemas junior.

2.3.3 Lote B3. Servicio de proyectos de atención a usuario y Helpdesk.

Servicios prestados según lo establecido en el apartado 2.2.1 con perfiles identificados en los apartados:

- 12.1 Jefe de proyecto.
- 12.10 Técnico de sistemas junior.
- 12.11 Consultor de sistemas empresariales (ERP y gestión documental).
- 12.16 Helpdesk.

2.3.4 Lote B4. Servicio de mantenimiento de aplicaciones SW comercializadas por Ineco pero desarrolladas por otras empresas.

Este servicio consistirá en la ejecución de actividades de mantenimiento correctivo, perfectivo y evolutivo de aplicaciones SW. Será prestado por las empresas que han desarrollado dicho SW y disponen de un conocimiento muy especializado en el entorno del conocimiento sobre el que se ha desarrollado la aplicación y, por tanto, es necesaria su participación tanto por dicho conocimiento como por haber sido los desarrolladores que conocen en profundidad el código fuente generado.

Esto será aplicable tanto a las aplicaciones SW en las que Ineco no posea toda la documentación técnica que permita las operaciones de mantenimiento como en las que, aunque se disponga de dicha documentación, se

considere más eficaz que los trabajos sean realizados por las empresas que, habiendo sido las creadoras del producto SW, suscriban este acuerdo. En ningún caso se podrá establecer este servicio si existen recursos propios en Ineco con la suficiente especialización para realizar las tareas de mantenimiento.

Este servicio sólo será aplicable a empresas especializadas en los siguientes casos:

- Aplicaciones con algoritmos complejos, muy especializados en su ámbito de conocimiento.
- Aplicaciones SW con funciones relacionadas con la seguridad de las personas.
- Aplicaciones en las que el usuario final, propietario de las mismas, solicita la participación de estas empresas inscritas en el acuerdo marco.

Será necesaria una especialización de los perfiles asociados a la prestación de este servicio. Los perfiles serán los mismos que los indicados en el Lote B1, pero con una experiencia mínima de 10 años y la especialización correspondiente a las tecnologías aplicables en cada caso.

3 MEDIOS REQUERIDOS

El adjudicatario deberá aportar los medios humanos, técnicos y materiales necesarios para la correcta ejecución del servicio.

Los medios específicos a proporcionar en cada trabajo se detallarán en las ofertas correspondientes, y en general serán coherentes con lo establecido en los apartados 4.2 y 4.3.

4 TÉRMINOS Y CONDICIONES

4.1 CONDICIONES GENERALES

Con esta contratación no se adquiere por parte de **ineco** un compromiso de gasto con los proveedores seleccionados. No es un concurso de prestación de servicio concreto, sino un procedimiento en el que se fijan las condiciones para la adjudicación de servicios del tipo especificado, que se deberán cumplir por parte de los proveedores en el momento en que **Ineco** necesite contratar un servicio para cubrir una necesidad concreta. Por tanto se incluirán los criterios para seleccionar empresas para la prestación de servicios tanto para el desarrollo y mantenimiento de sistemas de información corporativos de **Ineco** como para incorporar dentro de proyectos realizados por la misma a cualquiera de sus clientes. También se establecen de forma transparente la gestión con los que se realizarán las adquisiciones sucesivas de dichos servicios.

Ineco se reserva el derecho de contratar servicios de TI fuera de este acuerdo marco siguiendo el procedimiento general de contratación, especialmente en los casos de servicios especializados que no queden recogidos en las actividades descritas en los lotes de este pliego o por razones de concurrencia.

Las empresas adjudicatarias deberán estar capacitadas para el desarrollo, como mínimo, de los trabajos indicados y requeridos en el presente documento y según la legislación vigente.

Será por cuenta del adjudicatario todos los devengos de su personal destinado a la realización de dichos trabajos, incluidos seguros sociales, horas extraordinarias e impuestos que estén regulados actualmente o que se aprueben durante el periodo de la prestación.

El adjudicatario deberá obtener los permisos y licencias de los particulares que se requieran para la realización de los trabajos encomendados, así como el abono de impuestos, tasa de cánones, compensaciones o indemnizaciones a que dé lugar el desarrollo de los mismos, y que deben considerarse integrados en el precio de la oferta.

En aquellos casos en los que por las necesidades de desarrollo de ciertas tareas o trabajos en determinadas fases de ejecución de la prestación, sea necesario realizar trabajos nocturnos o en días festivos, dichos trabajos no serán computables a efectos de abonos, considerándose incluidos en la oferta.

El coste de los medios técnicos que tenga que proporcionar la empresa subcontratista a su equipo se considerará incluido en la oferta.

Serán de aplicación las condiciones generales de contratación publicadas en el perfil del contratante de **Ineco** (www.ineco.es) y en la plataforma de contratación del estado (www.contrataciondelestado.es)

Ineco se reserva el derecho de modificar los requisitos de plazo máximo y de fecha de inicio del proyecto en el caso de que sea necesario. **Ineco** informará a todas las empresas que hayan presentado ofertas sobre las nuevas condiciones.

4.2 CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LOS LOTES EN MODALIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA

Como ya se ha establecido, esta modalidad de actividad corresponde a servicios continuos generales relacionados fundamentalmente con el mantenimiento y soporte de sistemas de información y plataformas. Este tipo de servicio abarcan un periodo de tiempo prefijado y una tipología de actividades a realizar, pero los trabajos concretos se establecen durante el periodo de servicio mediante unos mecanismos que se explican a continuación.

Estos servicios normalmente se prestarán en las instalaciones de **Ineco**, bien porque corresponden a tareas que se realizan sobre plataformas propias o porque se integran con actividades que se realizan allí. Si la naturaleza del mismo lo permite, se organizarán los trabajos para que sean realizados total o parcialmente en las instalaciones del subcontratista.

Para la correcta prestación de este tipo de servicios, la empresa adjudicataria tendrá que realizar en todos ellos las siguientes actividades:

Coordinación de la prestación de servicio

- La Empresa adjudicataria deberá nombrar un Coordinador Responsable del Servicio que actuará de interlocutor con el Jefe de proyecto designado por **Ineco**.
- El adjudicatario podrá designar a uno o varios coordinadores técnicos, aceptados por **Ineco**, encargados de supervisar la realización de los trabajos siguiendo las instrucciones del Jefe de Proyecto, y de gestionar los recursos humanos que intervengan, sin perjuicio de la responsabilidad del Coordinador Responsable del Servicio en la correcta ejecución del contrato.
- La figura del Coordinador Responsable del Servicio por parte del adjudicatario deberá estar dotada de capacidad gerencial suficiente para ostentar la representación del adjudicatario cuando sea necesaria su actuación o presencia, así como resolver las obligaciones contractuales, siempre en orden a la

ejecución y buen fin del objeto del contrato, y su titular no podrá ser sustituido sin la conformidad previa de **Ineco**.

- El Jefe de proyecto designado por **Ineco**, establecerá los criterios y líneas generales para la actuación en relación con el servicio contratado para el cumplimiento de los fines del mismo. Será el encargado de la comprobación, coordinación y vigilancia de la ejecución, sin que esta designación exima al adjudicatario de su responsabilidad en la correcta ejecución del contrato.

Prestación del servicio

- La empresa adjudicataria deberá definir, conforme a las directrices establecidas por el Jefe de Proyecto de **Ineco**, el Plan de Actividades a realizar, su descripción y el procedimiento que se establecerá para llevar un control exhaustivo de todas y cada una de las actividades que el personal aportado por la empresa adjudicataria, deberá ejecutar para que los trabajos sirvan de la mejor forma a los intereses y objetivos perseguidos por **Ineco**.
- La empresa adjudicataria pondrá a disposición del equipo asignado a los trabajos todos los medios necesarios para la realización de las actividades previstas, salvo aquellos que por motivos logísticos proporcione **Ineco** (punto de red, conexiones de fuerza, etc). En particular, y siempre que sea necesario para la prestación del servicio, facilitará como mínimo los siguientes medios físicos:
 - Dirección de correo electrónico con dominio identificativo de su empresa y con acceso web.
 - Teléfono de contacto fijo o móvil.
 - Ordenador fijo o portátil.
 - Software original.
 - Conexión a Internet con ancho de banda suficiente sobre la que se puedan establecer túneles IPsec con los sistemas de **Ineco**.
- La empresa adjudicataria deberá efectuar las siguientes prestaciones:
 - Asignación del personal necesario para la realización de las actividades descritas en cada trabajo concreto adjudicado según este acuerdo marco, en las oficinas que determine Ineco dentro del municipio de Madrid. Los trabajos serán realizados por personal especializado y experto en cada una de las actividades mencionadas y con dedicación exclusiva.
 - Prestaciones de apoyo que la Empresa adjudicataria considere necesaria para la realización de los trabajos, es decir, toda la supervisión técnica de su equipo será realizada por su personal.

Control de prestación del servicio

- Se efectuará por medio de la presentación, por parte de la empresa adjudicataria, de un informe resumen mensual de las actividades y tareas realizadas y de los trabajos realizados a petición expresa. Este informe será la base de la certificación y aceptación del servicio realizado por parte del Jefe de Proyecto de **Ineco**, recopilando información sobre el avance del mismo:
 - En cuanto a los trabajos realizados:

- Se indicará los recursos destinados a la ejecución de los trabajos.
- Constatará las reuniones de seguimiento mantenidas entre el coordinador y el equipo. Incluirá al menos un acta de una reunión de seguimiento firmada por los miembros del equipo en la que se traten los aspectos del informe de seguimiento.
- Modificaciones en los medios humanos y materiales específicos puestos a disposición del proyecto. El coordinador comunicará anticipadamente sustituciones de personas indicando su antigüedad en la empresa, y si cumplen los requisitos mínimos establecidos. Asimismo informará de otras incidencias de personal como vacaciones, ausencias, cambios en el horario de prestación del servicio.
- Informará de las actividades de formación en que hayan participado los empleados del contratista.
- Informará del asesoramiento técnico, u otras tareas de apoyo, que hayan prestado personas de la contratista no adscritas al proyecto.
- Informará de las incidencias que hubieran tenido lugar en la ejecución de los trabajos.
- Realizará una valoración del avance de los trabajos, nivel de calidad etc.
- En cuanto a los trabajos pendientes:
 - En su caso, justificación de desviaciones del plan de trabajo original y propuesta de modificación del plan de trabajo futuro.
 - Previsión de los recursos materiales y humanos que se dedicarán al proyecto en el futuro. En su caso, previsión de vacaciones del personal asignado al proyecto, y en su caso, previsión de las sustituciones del personal de la contratista durante las vacaciones. Ineco podrá solicitar la modificación de los medios a aplicar si no los considera adecuados para la realización de las actividades previstas.
 - Identificación de los trabajos pendientes y su programación temporal. Al ser éste un servicio de mantenimiento, se establecerán las acciones previstas que se complementarán con solicitudes puntuales para la realización de mantenimientos no planificados.

4.3 CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LOS LOTES EN MODALIDAD DE SERVICIOS DE PROYECTOS

De nuevo, esta modalidad de actividad corresponde a servicios correspondientes a la ejecución de un proyecto con un alcance y plazos concretos que se establecerán en la hoja de pedido de solicitud de oferta elaborada por **Ineco** y cuya realización y aceptación en plazo y en forma constituirán la validación de la ejecución del mismo.

En estos servicios los trabajos se realizarán en las instalaciones de la empresa adjudicataria, salvo los correspondientes a actividades del proyecto que deban realizarse con personal de Ineco (toma de requisitos, reuniones de seguimiento, pruebas, etc) o que afecten a sistemas o plataformas que no pueden ser accedidas mediante comunicaciones informáticas (administración de sistemas, etc).

Para la correcta prestación de este tipo de servicios, la empresa adjudicataria tendrá que realizar en todos ellos las siguientes actividades:

Coordinación de la prestación de servicio

- La Empresa adjudicataria deberá nombrar un Coordinador Responsable del Servicio que actuará de interlocutor con el Jefe de proyecto designado por **Ineco**.
- La figura del Coordinador Responsable del Servicio por parte del adjudicatario deberá estar dotada de capacidad gerencial suficiente para ostentar la representación del adjudicatario cuando sea necesaria su actuación o presencia, así como resolver las obligaciones contractuales, siempre en orden a la ejecución y buen fin del objeto del contrato, y su titular no podrá ser sustituido sin la conformidad previa de **Ineco**.
- El Jefe de proyecto designado por **Ineco**, establecerá los criterios y líneas generales para la actuación en relación con el servicio contratado para el cumplimiento de los fines del mismo. Será el encargado de la comprobación, coordinación y vigilancia de la ejecución, sin que esta designación exima al adjudicatario de su responsabilidad en la correcta ejecución del contrato.

Prestación del servicio

- La empresa adjudicataria deberá definir, conforme a las directrices establecidas por el Jefe de Proyecto de **Ineco**, el Plan de Actividades a realizar, su descripción y el procedimiento que se establecerá para supervisar su ejecución.
- La empresa adjudicataria deberá definir, conforme a los requisitos del proyecto, el conjunto de entregables a proporcionar dentro del alcance del mismo. Dichos entregables deberán ser conformes a los modelos de metodología, arquitectura de sistemas y estándares de proceso de negocio que **Ineco** establezca como marco para el proyecto y será supervisados y aceptados por el equipo que **Ineco** determine. En particular, en los proyectos que correspondan a actuaciones en los sistemas de información corporativos se aplicará el modelo de arquitectura estándar para desarrollos web de la DTI.
- La empresa adjudicataria proporcionará todos los medios necesarios para el cumplimiento de los objetivos del proyecto, salvo aquellos que por motivos logísticos los proporcione **Ineco**. En particular, y siempre que sea necesario para la prestación del servicio, facilitará como mínimo los siguientes medios físicos:
 - Teléfono de contacto fijo o móvil.
 - Conexión a Internet con ancho de banda suficiente sobre la que se puedan establecer túneles IPsec con los sistemas de **Ineco**.

Control de prestación del servicio

- En cada proyecto se establecerá, según el modelo de metodología a aplicar en el mismo y las características de la actividad, una sistemática para la gestión de la calidad de los trabajos (tanto de los procesos como de los productos) y para la gestión del avance del proyecto.

- Adicionalmente, la empresa adjudicataria presentará un informe resumen mensual de las actividades y tareas realizadas. Este informe será la base de la aceptación del servicio realizado por parte del Jefe de Proyecto de **Ineco**, recopilando información sobre el avance del mismo:
 - En cuanto a los trabajos realizados:
 - Se indicará los recursos destinados a la ejecución de los trabajos.
 - Constatará las reuniones de seguimiento mantenidas entre el coordinador y el equipo. Incluirá al menos un acta de una reunión de seguimiento firmada por los miembros del equipo en la que se traten los aspectos del informe de seguimiento.
 - Modificaciones en los medios humanos y materiales específicos puestos a disposición del proyecto. El coordinador comunicará anticipadamente sustituciones de personas indicando su antigüedad en la empresa, y si cumplen los requisitos mínimos establecidos. Asimismo informará de otras incidencias de personal como vacaciones, ausencias, cambios en el horario de prestación del servicio.
 - Informará de las actividades de formación en que hayan participado los empleados del contratista.
 - En cuanto a los trabajos pendientes:
 - En su caso, justificación de desviaciones del plan de trabajo original y propuesta de modificación del plan de trabajo futuro.
 - Previsión de los recursos materiales y humanos que se dedicarán al proyecto en el futuro. En su caso, previsión de vacaciones del personal asignado al proyecto, y en su caso, previsión de las sustituciones del personal de la contratista durante las vacaciones. Ineco podrá solicitar la modificación de los medios a aplicar si no los considera adecuados para la realización de las actividades previstas.
 - Identificación de los trabajos pendientes y su programación temporal. Al ser éste un servicio de mantenimiento, se establecerán las acciones previstas que se complementarán con solicitudes puntuales para la realización de mantenimientos no planificados.

4.4 ACLARACIÓN DE DUDAS Y DEFENSA DE OFERTAS

Ineco podrá pedir aclaraciones sobre la propuesta técnica y/o económica recibida. De igual manera, en caso de que se modifiquen los requisitos técnicos y funcionales debido a las propuestas de alguno de los licitantes, **Ineco** informará a todas las empresas invitadas sobre el nuevo alcance para que puedan modificar sus ofertas. Las empresas licitantes podrán solicitar aclaraciones o información adicional por escrito en una (1) lista cerrada de puntos que deberá incluir:

- Número de pregunta.
- Concepto debidamente especificado.
- Justificación de la pregunta y/o impacto en la oferta a presentar.

La solicitud de aclaración de dudas, así como una descripción mínima de la empresa ofertante (máximo un página) deberán ser enviadas al correo electrónico compras@ineco.es. La respuesta será realizada por **Ineco** por el mismo medio.

Ineco podrá requerir reuniones personales con las empresas licitantes para la defensa de la oferta y/o aclaración de dudas sobre la misma.

4.5 PETICIÓN DE OFERTAS Y FORMALIZACIÓN DE PEDIDOS

Los pedidos derivados de este acuerdo marco se adjudicarán siguiendo el procedimiento que se detalla en este apartado.

Durante la vigencia del presente acuerdo marco, en función de las necesidades concretas de suministro, **Ineco** formulará a las empresas que tengan suscrito el acuerdo marco de cada lote, petición de oferta técnica y económica de los trabajos. En dicha petición de oferta, que se formalizará en un pedido, se señalará el lote y alcance del servicio, plazo de ejecución y demás condiciones de la prestación del servicio que deberá ajustarse a los términos y condiciones en los que se ha adjudicado el presente acuerdo marco.

Las ofertas deberán concretar los precios unitarios de cada partida en que se descomponga el servicio en base a los perfiles específicos de cada lote y teniendo en cuenta los precios máximos de cada uno, el precio total del suministro a realizar, y cualquier otra condición que, no estando definidas en las especificaciones contenidas en el presente acuerdo marco, resulten necesario concretar en el momento de la adjudicación del pedido.

Recibida la petición de oferta, ésta deberán ser valoradas según los criterios que está marque, siguiendo el procedimiento de adjudicación de **Ineco**.

Si el contratista incurriese en demora en la presentación de la oferta, por causa imputable al mismo, **Ineco** podrá resolver el presente acuerdo marco.

Ineco adjudicará el pedido, notificándolo formalmente al contratista.

4.6 FORMACIÓN DEL PERSONAL

La selección en cualquier momento de una nueva herramienta, normativa o metodología de desarrollo o entrega de servicio (delivery), implicará que la empresa adjudicataria adopte esta metodología y a tal fin, proporcione a su personal la formación necesaria para que puedan realizar las funciones encomendadas por **Ineco**.

En los servicios que se formulen en modalidad de asistencia técnica, dependiendo de las circunstancias se podrá exigir que durante ese periodo y un tiempo posterior a la formación, se cubran las necesidades con personal especializado que realice alguna de estas tareas y supervise que el personal de la empresa adjudicataria haga un uso adecuado de las nuevas herramientas. Las asistencias a cursos o seminarios no serán computables a efectos de abono, considerándose incluidos en los precios unitarios de valoración ofertados.

4.7 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los entregables realizados en los proyectos serán propiedad de **Ineco**.

5 DURACIÓN

El plazo de duración de este acuerdo marco será de **doce (12) meses**.

6 IMPORTE MÁXIMO

Como se ha indicado anteriormente, con esta contratación no se adquiere por parte de **Ineco** un compromiso de gasto con los proveedores seleccionados, por lo que el límite máximo que se establece se fija por perfil y modalidad de servicio como se refleja en la siguiente tabla:

Perfil	Importe máximo (€/hora)			Importe anual estimado (4)
	Asist. Técnica Ineco (1)	Asist. Técnica proveedor (2)	Proyecto (3)	
Jefe de proyecto	45	45	45	352.000 €
Analista (.NET / Java / PHP/ movilidad)	35	38	38	384.000 €
Analista / programador (.NET / Java / PHP/ movilidad)	32	35	35	204.000 €
Analista / programador de gestores documentales y de contenidos	35	38	38	156.000 €
Programador (.NET / Java / PHP/ movilidad)	27	30	30	1.536.000 €
Programador GIS	30	32	32	48.000 €
Consultor de arquitectura de contenidos y analítica WEB	42	45	45	136.000 €
Consultor de usabilidad	32	35	35	104.000 €
Técnico de sistemas senior	35	38	38	153.600 €
Técnico de sistemas junior	27	30	30	128.000 €
Consultor de sistemas empresariales (ERP y gestión documental)	35	38	38	256.000 €
Director de arte	42	45	45	68.000 €
Consultor de accesibilidad	40	41	41	64.000 €
Diseñador gráfico	32	35	35	52.000 €
Atención a usuario	25	28	28	436.000 €
Helpdesk	23	26	26	71.200 €
Técnicos informáticos en general	(5)	(5)	(5)	240.000 €

- (1) Importe máximo por perfil para servicios en modalidad de asistencia técnica realizados en oficinas de **Ineco**.
- (2) Importe máximo por perfil para servicios en modalidad de asistencia técnica realizados en oficinas de la empresa adjudicataria.
- (3) Importe máximo por perfil para servicios en modalidad de proyecto (realizados en oficinas de la empresa adjudicataria).
- (4) Importe anual estimado. Que para cada tipo de servicio se reparte el importe en:
 - a. Tipo 1 – AT Ineco (20%)
 - b. Tipo 2 – AT Proveedor (35%)
 - c. Tipo 3 – Proyecto (45%)
- (5) El lote A9, servicio de técnicos informáticos en general, no tiene importe estimado debido a la variedad de perfiles incluidos.

Todas las ofertas que excedan de dichas cantidades serán desestimadas.

7 SOLVENCIA TÉCNICA

Los criterios mínimos que han de cumplir las ofertas son:

7.1 REFERENCIAS

Relación suscrita por un representante legal de la empresa en la que se recojan los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años que incluya una descripción del proyecto, importe, fechas y beneficiarios públicos o privados de la misma, destacando los proyectos similares al descrito en las presentes condiciones técnicas.

7.2 CUALIFICACIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO

Se verificará en cada lote la disponibilidad de técnicos suficientes y que cumplan los requisitos mínimos establecidos en el Anexo1 del apartado 12 para los perfiles técnicos solicitados.

8 SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

En el momento de presentar la oferta, para acreditar la solvencia económica y financiera deberá aportar y renovar cada seis meses.

- Informe de Instituciones financieras con los que el participante en la negociación haya mantenido posiciones de activo o de pasivo significativas en los tres últimos ejercicios que indique al menos los siguientes extremos:
 - Cumplimiento de los compromisos de reembolso de operaciones de crédito
 - Evaluación global de la entidad.
- Certificado oficial de hallarse al corriente de cumplimiento de las obligaciones tributarias
- Certificado oficial de hallarse al corriente de cumplimiento de sus obligaciones de la seguridad social.

9 CRITERIOS DE VALORACIÓN

La valoración técnica se realizará de manera general para cada proveedor que presente oferta, mientras que la homologación de cada lote se realizará de forma independiente como resultado de la suma de la valoración técnica y la económica. Los criterios de valoración serán de acuerdo a lo siguiente:

9.1 CRITERIOS EXCLUYENTES

Será motivo de exclusión las siguientes causas:

- No estar dado de alta en el registro de proveedores de **Ineco**, o en su defecto no adjuntar un compromiso de hacerlo en el plazo de quince (15) días naturales a partir de que **Ineco** se lo requiera.
- No presentar los certificados acreditativos de solvencia exigidos en el apartado 7 y 8.

9.2 CRITERIOS DE VALORACIÓN

La valoración técnica se realizará de manera general para cada proveedor que presente oferta, mientras que la valoración de cada lote se realizará de forma independiente como resultado de la suma de la valoración técnica y la económica. Los criterios de valoración serán de acuerdo a lo siguiente:

9.2.1 VALORACIÓN TÉCNICA

9.2.1.1 *Calidad y Metodología*

Valoración de los sistemas y procesos de calidad establecidos por las distintas empresas, para el desarrollo de las actividades expresadas en el presente pliego. Se valorará de 0 a 10 puntos, según los estipulados en los siguientes criterios:

- Estar en posesión de certificaciones de calidad en el ámbito de Desarrollo Software, tales como ISO 9000, CMMi u otras equivalentes, o dentro del ámbito de gestión de los servicios de T.I, tales como ITIL, ISO 20.000 u otras equivalentes (un máximo de 5 puntos a razón de 1 punto por certificación aplicable).
- Uso de herramientas para el aseguramiento de la calidad, control y seguimiento del servicio, tales como Atlassian Jira, Ca Service Desk, u otras, que faciliten la gestión de solicitudes de servicios y su seguimiento (5 puntos).

9.2.1.2 *Experiencia y Perfil de la Empresa*

Se valorará de 0 a 20 puntos, asignándose la máxima puntuación a las empresas con mejor cualificación técnica para la prestación de los servicios solicitados, así como la experiencia demostrada en dichos servicios. Esta valoración se apoyará en los siguientes criterios:

- Años de actividad en entorno funcional solicitado (máximo 5 puntos)

Años de experiencia	Puntuación
< 1 año	0
1 año a 3 años	1
3 años a 5 años	2
5 años a 10 años	3
10 años a 15 años	4
>15 años	5

- Porcentaje de la facturación imputable a la actividad de Asistencia Técnica y Desarrollo de Proyectos T.I en la especialidad correspondiente (máximo 5 puntos):

Porcentaje de facturación	Puntuación
< 10%	0
10% - 25 %	1
25% - 40%	2
40% - 55%	3
55 % - 75%	4
>75%	5

- Número de empleados de la compañía (máximo 5 puntos):

Número de empleados	Puntuación
0-10	1
10-50	2
50-150	3
150-500	4
> 500	5

- Número de clientes de la compañía en los últimos 3 años (máximo 5 puntos):

Nº de Clientes	Puntuación
1-4	1
5-10	2
11-20	3
20-50	4
>50	5

9.3 VALORACIÓN ECONÓMICA

El aspecto económico se valorará en función del presupuesto o presupuestos ofertados por cada licitador, de acuerdo con la siguiente formulación:

$$\text{Puntuación Económica (PE)} = \frac{70 \cdot \text{Baja de la Oferta}}{\text{Baja de la Oferta más Económica}} + 30$$

10 CONTENIDO DE OFERTAS

La documentación deberá ser suficiente para poder valorar la solvencia y cumplir con todos los requerimientos presentes, y en particular lo expresado en los siguientes puntos:

10.1 OFERTA TÉCNICA

Cada licitador presentará una Memoria Técnica de los trabajos a realizar y resultados a alcanzar, en la que, de forma clara y concisa, se especificará:

- Servicios ofertados. Descripción de los medios técnicos y humanos disponibles y curricula tipo del personal que se puede asignar a estos servicios.
- Metodología de gestión y ejecución de los servicios en modalidad de asistencia técnica y de proyecto.
- Metodología de calidad y garantía.

Todo lo anterior, en coherencia con las prescripciones establecidas en las presentes condiciones técnicas.

Los licitadores podrán incluir en su oferta técnica mejoras relacionadas con el objeto de los trabajos descritos en el presente documento.

10.2 OFERTA ECONÓMICA

La oferta económica deberá presentar los precios unitarios de todas las partidas incluidas. Se especificarán en una tabla Excel con el siguiente formato que se adjunta junto al documento de condiciones particulares como Anexo 2:

Perfil	Importe máximo (€/hora)		
	Asist. Técnica Ineco (1)	Asist. Técnica proveedor (2)	Proyecto (3)
Jefe de proyecto			
Analista (.NET / Java / PHP/ movilidad)			
Analista / programador (.NET / Java / PHP/ movilidad)			
Analista / programador de gestores documentales y de contenidos			
Programador (.NET / Java / PHP/ movilidad)			
Programador GIS			
Consultor de arquitectura de contenidos y analítica WEB			
Consultor de usabilidad			
Técnico de sistemas senior			
Técnico de sistemas junior			
Consultor de sistemas empresariales (ERP y gestión documental)			
Director de arte			
Consultor de accesibilidad			
Diseñador gráfico			
Atención a usuario			
Helpdesk			
Técnicos informáticos en general			

(1,2 y3) Ver descripción en el apartado 6.

Cada empresa ofertante podrá presentar su oferta para los lotes que estime oportuno, pero deberá especificar de forma clara a qué lotes del tipo 'A' o 'B' presenta oferta. Para ello se rellenará con una 'X' en la casilla que corresponda en la siguiente tabla:

Lote	Oferta
Lote A1. Servicios para el desarrollo de aplicaciones software	
Lote A2. Servicios de administración de sistemas y sistemas empresariales	
Lote A3. Servicio de atención a usuarios y Helpdesk	
Lote A4. Servicio de técnicos informáticos en general	
Lote B1. Servicio de proyectos de desarrollo WEB	
Lote B2. Servicio de proyectos de instalación, configuración y administración de sistemas y plataformas	
Lote B3. Servicio de proyectos de atención a usuario y Helpdesk.	
Lote B4. Servicio de mantenimiento de aplicaciones SW comercializadas por Ineco pero desarrolladas por otras empresas	

La propuesta económica deberá estar firmada por el representante legal de la empresa ofertante y deberá contener el coste total de los trabajos para el plazo previsto de actuación.

Las cantidades recogidas en dicha propuesta deberán expresarse con y sin IVA.

11 PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Todas las ofertas deberán enviarse en soporte electrónico a la siguiente dirección: ofertas@ineco.es

El fichero que contenga la oferta económica se identificará como O.E.- 20130911-00575-PROVEEDOR y el fichero con la oferta técnica se identificará como 20130911-00575-PROVEEDOR.

En caso de que cualquiera de los ficheros supere los 15 Mb, podrá remitirse en soporte electrónico (CD) a:

Unidad de Compras y Contratación (Ineco)

Paseo de la Habana, 138

28036 Madrid

En ambos caso se deberá hacer referencia al número de expediente que figura en la publicación en la página web de Ineco.

La oferta técnica y la oferta económica deberán presentarse en ficheros separados, sin que se haga referencia a la propuesta económica dentro de la propuesta técnica.

En caso de incumplimiento de los requisitos establecidos en el presente apartado, relativos al envío de las ofertas a una dirección distinta de la indicada, el ofertante podrá, a juicio de la Unidad de Compras y Contratación, quedar excluido de la presente licitación.

12 ANEXO I. DESCRIPCIÓN DE LOS PERFILES

12.1 JEFE DE PROYECTO

Atributo	Descripción
Descripción	Responsable de proyectos y equipos orientados al desarrollo de sistemas de información
Experiencia mínima general	5 años
Experiencia mínima específica en el perfil	3 años
Titulación mínima	Ingeniero técnico / Diplomado en informática
Conocimientos técnicos	Conocimientos de metodologías de gestión de proyectos y gobierno de Tecnologías de la Información, especialmente PMI, ITIL v2 o CMMi. Experiencia en toma de requisitos con usuarios funcionales y elaboración de especificaciones de requisitos. Experiencia como técnico mínima de dos años en proyectos de desarrollo en tecnologías descritas en este documento. Experiencia en elaboración de presentaciones. Experiencia en entornos de gestión de proyectos coordinados mediante una PMO.
Conocimientos de negocio	Entorno de aplicaciones empresariales transaccionales y documentales
Idiomas	Inglés hablado y escrito (nivel alto)
Dominio de programas	Conocimiento de la herramienta Microsoft Project. Conocimientos técnicos avanzados de Microsoft Office, especialmente Outlook, Excel y Power Point.
Habilidades	Experiencia hablando en público (presentaciones a grupos reducidos). Habilidades de negociación y gestión de reuniones.
Otros	Horario partido

12.2 ANALISTA DE APLICACIONES (.NET / JAVA / PHP / MOVILIDAD)

Este perfil podrá ser especialista en una de las dos plataformas de desarrollo (.Net o Java), y con conocimientos de BD Microsoft SQL Server o Oracle DB Server según las necesidades del proyecto/servicio.

Atributo	Descripción
Descripción	Responsable técnico de desarrollo de sistemas de información WEB
Experiencia mínima general	5 años
Experiencia mínima específica en el perfil	2 años
Titulación mínima	Ingeniero técnico / Diplomado en informática
Conocimientos técnicos	<p>Conocimientos de programación según entorno (en cualquiera de ellos es necesario al menos 2 años de experiencia):</p> <ul style="list-style-type: none"> .NET framework v4.0 (Visual Studio 2010) y anteriores. Java 1.5 (Eclipse). PHP 5 (Zen Studio). <p>Conocimientos en plataformas : IOS, Android, Blackberry y Windows Phone</p> <p>Conocimientos de HTML5, jQuery Mobile</p> <p>Conocimientos MVC</p> <p>Conocimientos de HTML y JavaScript.</p> <p>Conocimientos de Ajax (necesario al menos 1 año de experiencia).</p> <p>Conocimientos de modelado de Bases de Datos relacionales (lógico y físico).</p> <p>Conocimientos de SQL según entorno (en cualquiera de ellos es necesario al menos 2 años de experiencia):</p> <ul style="list-style-type: none"> T-SQL (Sql Server). PL/SQL. (Oracle). <p>Conocimientos de UML y patrones de desarrollo de software.</p> <p>Experiencia en toma de requisitos con usuarios funcionales y elaboración de especificaciones de requisitos.</p> <p>Experiencia en elaboración de análisis funcionales y diseños técnicos.</p> <p>Experiencia en elaboración y ejecución de planes de pruebas funcionales y de carga de aplicaciones web.</p> <p>iOS, Android</p>
Conocimientos de negocio	Entorno de aplicaciones empresariales transaccionales y documentales
Idiomas	Inglés negociación
Dominio de programas	Conocimiento de la herramienta Microsoft Project. Visual Studio, Source Safe, Team Server.
Habilidades	Experiencia en gestión de equipos de pequeño tamaño (2-3 personas). Experiencia en trato con usuarios.
Otros	Horario partido

12.3 ANALISTA / PROGRAMADOR DE APLICACIONES (.NET / JAVA / PHP / MOVILIDAD)

Atributo	Descripción
Descripción	Programador de sistemas de información WEB con capacidad de realizar diseños técnicos
Experiencia mínima general	5 años
Experiencia mínima específica en el perfil	2 años
Titulación mínima	Ingeniero técnico / diplomado en informática
Conocimientos técnicos	<p>Conocimientos de programación según entorno (en cualquiera de ellos es necesario al menos 2 años de experiencia):</p> <ul style="list-style-type: none"> • .NET framework v4.0 (Visual Studio 2010) y anteriores. • Java 1.5 (Eclipse). • PHP 5 (Zen Studio). <p>Programación en plataformas : IOS, Android, Blackberry y Windows Phone</p> <p>Programación HTML5, jQuery Mobile</p> <p>Conocimientos MVC</p> <p>Conocimientos de HTML y JavaScript.</p> <p>Conocimientos de Ajax (necesario al menos 1 año de experiencia).</p> <p>Conocimientos de modelado de Bases de Datos relacionales (lógico y físico).</p> <p>Conocimientos de SQL según entorno (en cualquiera de ellos es necesario al menos 2 años de experiencia):</p> <p>Conocimientos de UML y patrones de desarrollo de software.</p> <p>Experiencia en elaboración de diseños técnicos.</p> <p>Conocimientos y experiencia en la realización de pruebas unitarias y de integración (XUnit).</p> <p>iOS, Android</p>
Conocimientos de negocio	Entorno de aplicaciones empresariales transaccionales y documentales
Idiomas	Inglés negociación
Dominio de programas	Visual Studio, Source Safe, Team Server
Habilidades	Experiencia en trabajo en grupo. Aptitudes autodidactas basadas en continuo autoaprendizaje
Otros	Horario partido

12.4 ANALISTA / PROGRAMADOR DE SISTEMAS EMPRESARIALES

Este perfil será especialista en uno de los sistemas de terceros que utiliza **Ineco**: SAP, Sharepoint y Documentum.

Atributo	Descripción
Descripción	Analista / Programador de sistemas de información empresariales mediante ERPs, sistemas de gestión documental y de contenidos
Experiencia mínima general	5 años
Experiencia mínima específica en el perfil	3 años. Certificaciones de Microsoft y EMC según corresponda
Titulación mínima	Ingeniero técnico / diplomado en informática
Conocimientos técnicos	Conocimientos y experiencia en arquitectura del producto Conocimientos y experiencia en programación en el producto utilizando C# (Sharepoint), Java (Documentum) o ABAP (SAP) Conocimientos avanzados del esquema de base de datos y de las capacidades funcionales del producto Manejo del interface de edición de contenidos, así como de la administración del mismo. Publicación, revisión, personalización del interface (gestores documentales) Conocimientos y experiencia en instalación y configuración del producto. Depuración y control de calidad de los desarrollos: validadores, herramientas de testeo, multi-browser (gestores documentales)
Conocimientos de negocio	Entorno de aplicaciones documentales. Entorno de aplicaciones administrativas (contabilidad, personal, etc).
Idiomas	Inglés negociación
Dominio de programas	Herramientas de configuración, programación y personalización del producto
Habilidades	Experiencia en trabajo en grupo. Experiencia en trato con usuarios para la toma y especificación de requisitos
Otros	Horario partido

12.5 PROGRAMADOR DE APLICACIONES (.NET / JAVA / PHP / MOVILIDAD)

Atributo	Descripción
Descripción	Programador de sistemas de información WEB
Experiencia mínima general	2 años
Experiencia mínima específica en el perfil	1 año
Titulación mínima	Grado Superior en Informática
Conocimientos técnicos	<p>Conocimientos de programación según entorno (en cualquiera de ellos es necesario al menos 1 año de experiencia):</p> <ul style="list-style-type: none"> • .NET framework v4.0 (Visual Studio 2010) y anteriores. • Java 1.5 (Eclipse). • PHP 5 (Zen Studio). <p>Programación en plataformas : IOS, Android, Blackberry y Windows Phone</p> <p>Programación HTML5, jQuery Mobile</p> <p>Conocimientos MVC.</p> <p>Conocimientos de HTML, XHTML, CSS y JavaScript.</p> <p>Conocimientos de Ajax (necesario al menos 1 año de experiencia) y JQuery.</p> <p>Conocimientos de SQL según entorno (en cualquiera de ellos es necesario al menos 1 año de experiencia):</p> <p>Conocimientos de UML y patrones de desarrollo de software.</p> <p>Conocimientos y experiencia en la realización de pruebas unitarias y de integración (XUnit).</p>
Conocimientos de negocio	Entorno de aplicaciones empresariales transaccionales y documentales
Idiomas	Inglés negociación
Dominio de programas	Visual Studio, Source Safe, Team Server
Habilidades	Experiencia en trabajo en grupo. Aptitudes autodidactas basadas en continuo autoaprendizaje.
Otros	Horario partido

12.6 PROGRAMADOR GIS

Atributo	Descripción
Descripción	Programador de sistemas de información cartográfica
Experiencia mínima general	2 años
Experiencia mínima específica en el perfil	1 año
Titulación mínima	Grado Superior en Informática
Conocimientos técnicos	Conocimientos de programación Smallworld CORE y Physical Network Inventory
Conocimientos de negocio	Entorno de aplicaciones GIS
Idiomas	Inglés negociación
Dominio de programas	Smallworld
Habilidades	Experiencia en trabajo en grupo. Aptitudes autodidactas basadas en continuo autoaprendizaje.
Otros	Horario partido

12.7 CONSULTOR DE ARQUITECTURA DE CONTENIDOS Y ANALÍTICA WEB

Atributo	Descripción
Descripción	Diseño de experiencia de usuario, analista web y marketing on-line
Experiencia mínima general	10 años
Experiencia mínima específica en el perfil	5 años
Titulación mínima	Titulado medio o superior
Conocimientos técnicos	<p>Diseño de experiencia de usuario</p> <p>Experiencia en metodología y técnicas de diseño centrado en el usuario</p> <p>Manejo ágil de herramientas de creación de wireframes</p> <p>Conocimientos de trabajo con gestores de contenido</p> <p>Conocimientos generales de diseño y maquetación web.</p> <p>Diseño y elaboración de test de usuario</p> <p>Analista web</p> <p>Uso avanzado de herramientas de analítica web</p> <p>Elaboración de cuadros de mando y análisis orientados a la optimización web</p> <p>Seguimiento y optimización de campañas de publicidad on-line</p> <p>Experiencia en la comunicación de los datos de medición y selección de KPI</p> <p>Conocimientos de integración de códigos de seguimiento herramientas de medición y optimización de sitios web para ser medidos.</p> <p>Conocimientos SEO, análisis y optimización de web para buscadores.</p> <p>Marketing on-line</p> <p>Conocimientos de redacción para web y elaboración de <i>copy</i></p> <p>Experiencia en la configuración y gestión de campañas de publicidad on-line con Adservers</p> <p>Uso de herramientas web 2.0 y social media</p>
Conocimientos de negocio	Internet, web 2.0, tendencias, identificación necesidades cliente
Idiomas	Inglés hablado y escrito (nivel alto)
Dominio de programas	Excel avanzado, Visio, Office, Google Analytics IQ, herramientas SEO y de inteligencia de negocio
Habilidades	<p>Redacción correcta de documentos funcionales, manuales de usuarios, presentaciones...</p> <p>Capacidad de análisis</p> <p>Conceptualización visual.</p> <p>Dotes de comunicación.</p> <p>Elaboración de presentaciones visuales</p>
Otros	

12.8 CONSULTOR DE USABILIDAD

Atributo	Descripción
Descripción	Diseñador de interacción y usabilidad de aplicaciones web
Experiencia mínima general	5 años
Experiencia mínima específica en el perfil	5 años
Titulación mínima	Titulado medio o superior
Conocimientos técnicos	Experiencia en metodología y técnicas de diseño centrado en el usuario Diseño de interacción y wireframes Experiencia en análisis comparativos, heurísticos y pruebas de usuario, card sorting, etc. Uso de programas de prototipado (Visio, Axure...) Redacción correcta de documentos funcionales, manuales de usuarios, y presentaciones. Experiencia en métodos de evaluación de interfaces de usuario. Conocimiento de los estándares de accesibilidad
Conocimientos de negocio	
Idiomas	Inglés hablado y escrito (nivel alto)
Dominio de programas	Experiencia con gestores de contenidos (FatWire Content Server, SharePoint, Open CMS...) Experiencia en aplicaciones para dispositivos móviles Herramientas de Maquetación (Quarkxpress), Diseño gráfico (photoshop,...)
Habilidades	
Otros	

12.9 TÉCNICO DE SISTEMAS SENIOR

Atributo	Descripción
Descripción	Administrador de los sistemas que componen la plataforma tecnológica corporativa
Experiencia mínima general	5 años
Experiencia mínima específica en el perfil	3 años
Titulación mínima	Ingeniero técnico/diplomado informático o telecomunicaciones
Conocimientos técnicos	Sistemas operativos, bases de datos, servidores de aplicaciones, equipamiento de red y seguridad.
Conocimientos de negocio	Conocimientos de gestión plataformas de tecnologías de la información
Idiomas	Inglés técnico
Dominio de programas	Office
Habilidades	Gestión del tiempo, gestión de proyectos, resolución de problemas, gestión de crisis, capacidad de innovación.
Otros	Movilidad geográfica nacional e internacional, flexibilidad horaria

12.10 TÉCNICO DE SISTEMAS JUNIOR

Atributo	Descripción
Descripción	Administrador de los sistemas que componen la plataforma tecnológica corporativa.
Experiencia mínima general	2 años
Experiencia mínima específica en el perfil	1 años
Titulación mínima	Ingeniero técnico/diplomado informático o telecomunicaciones
Conocimientos técnicos	Sistemas operativos, bases de datos, servidores de aplicaciones, equipamiento de red y seguridad.
Conocimientos de negocio	Conocimientos de gestión plataformas de tecnologías de la información
Idiomas	Inglés técnico
Dominio de programas	Office
Habilidades	Organización, planificación, gestión de incidencias/problemas.
Otros	Movilidad geográfica nacional, flexibilidad horaria

12.11 CONSULTOR DE SISTEMAS EMPRESARIALES (ERP Y GESTIÓN DOCUMENTAL)

Este perfil será especialista en uno de los dos sistemas de terceros que tiene instalados **Ineco**: SAP, Fatwire y Documentum.

Atributo	Descripción
Descripción	Administrador y configurador de los sistemas empresariales que existen la plataforma tecnológica corporativa.
Experiencia mínima general	5 años
Experiencia mínima específica en el perfil	2 años
Titulación mínima	Ingeniero técnico/diplomado informático (Fatwire, Documentum) o Diplomado en administración de empresas/graduado social (SAP)
Conocimientos técnicos	Parametrización y configuración funcional de los entornos citados en los módulos instalados en Ineco . Soporte al equipo técnico del proyecto en la instalación y configuración, así como en el diseño técnico y desarrollo de funcionalidades basadas en Content Server, aportando su conocimiento tecnológico en la herramienta, con objeto de obtener la máxima productividad y rendimiento de la misma.
Conocimientos de negocio	Experiencia en el análisis funcional Gestión documental empresarial (Fatwire y Documentum) Experiencia en proyectos de desarrollo de aplicaciones web (Fatwire y Documentum) Procesos retributivos y de administración de personal (SAP) Procesos contables y de control de gestión (SAP)
Idiomas	Inglés negociación
Dominio de programas	Office (especialmente Excel)
Habilidades	Organización, planificación, gestión de incidencias/problemas.
Otros	Horario partido, flexibilidad horaria

12.12 DIRECTOR DE ARTE

Atributo	Descripción
Descripción	Diseño de interfaces de usuario accesibles.
Experiencia mínima general	15 años
Experiencia mínima específica en el perfil	5 años
Titulación mínima	Dirección de Arte, Diseño Gráfico, Desarrollo Web, Post-producción de vídeo y Comunicación Digital.
Conocimientos técnicos	Dominio en aplicaciones específicas de fotografía, tipografía, retoque profesional de imágenes, maquetación de publicaciones, diseño vectorial de gráficos y presentaciones, edición y post-producción digital de vídeo, codificación y animación para web.
Conocimientos de negocio	Formación en disciplinas digitales aplicadas a ilustración y grafismo 2D, producción web, creatividad, publicidad, identidad corporativa e institucional, edición on/off-line y marketing interactivo. Coordinación de redactores, análisis de bases de conocimientos, presentación de recomendaciones para implementación. Redacción de documentación técnica. Creación de intranets y diseño de interfaces de usuario para aplicaciones internas. Director de Arte Diseño de interfaces de usuario accesibles.
Idiomas	Inglés hablado y escrito (nivel alto)
Dominio de programas	Nivel avanzado en: Diseño Gráfico: Adobe Photoshop, Illustrator, InDesign, Acrobat. Desarrollo Web: HTML, CSS, Adobe Dreamweaver, Adobe Flash, ActionScript. Edición y post-producción digital de vídeo: Adobe Premiere Pro, Adobe After Effects. Ofimática: Microsoft Office.
Habilidades	Trabajo en equipo Capacidad y versatilidad en redacción técnica y publicitaria. Rendimiento y productividad con aplicaciones informáticas específicas. Usuario de nuevas tecnologías y actualización constante de herramientas y métodos.
Otros	

12.13 CONSULTOR DE ACCESIBILIDAD WEB

Atributo	Descripción
Descripción	Desarrollador Front experto en accesibilidad web
Experiencia mínima general	10 años
Experiencia mínima específica en el perfil	5 años
Titulación mínima	Titulado medio o superior
Conocimientos técnicos	Nivel alto en: Maquetación: (X)HTML - CSS2 Programación cliente: Javascript (jQuery), Ajax Normativa Accesibilidad (WCAG 1.0) Desarrollo y análisis de aplicaciones para mejoras de factores SEO (on-page)
Conocimientos de negocio	Internet, Web 2.0
Idiomas	Inglés nivel medio
Dominio de programas	Herramientas de desarrollo, evaluación y testeo de aplicaciones web. Herramientas de evaluación de Accesibilidad Herramientas de rendimientos y tiempos de carga.
Habilidades	Experiencia en trato con clientes y proveedores. Toma de requisitos. Trabajo en equipo.
Otros	

12.14 DISEÑADOR GRÁFICO

Atributo	Descripción
Descripción	Diseño gráfico y maquetación HTML
Experiencia mínima general	2 años
Experiencia mínima específica en el perfil	2 años
Titulación mínima	Titulación media en bellas artes o similar
Conocimientos técnicos	Diseño y creatividad web XHTML estándar v1.x. Hojas de estilo en cascada CSS2. Animaciones FLASH en formato SWF.
Conocimientos de negocio	Internet, Web 2.0
Idiomas	Inglés nivel medio
Dominio de programas	Programas de grafismo y retoque fotográfico como Photoshop. Programas de ilustración y diseño vectorial como Illustrator, Freehand, etc. Herramientas de animación 2D como Flash. Programas de maquetación HTML y elaboración de hojas de estilo CSS como Dreamweaver, Golive, etc
Habilidades	Trato con cliente. Trabajo en equipo
Otros	

12.15 ATENCIÓN A USUARIO

Atributo	Descripción
Descripción	Soporte técnico presencial y remoto a través de herramientas de conexión remota sobre diferentes sistemas y aplicaciones. Instalación y configuración de hardware y software. Resolución de incidencias de segundo nivel.
Experiencia mínima general	4 años soporte microinformática
Experiencia mínima específica en el perfil	3 años en servicios de HelpDesk
Titulación mínima	Grado medio de Explotación de Sistemas Informáticos. Grado superior Sistemas de Telecomunicación e informáticos o Administración de Sistemas Informáticos.
Conocimientos técnicos	Sistemas operativos Microsoft. Sistemas ofimáticos Microsoft. Conocimientos en redes y dominios Microsoft. Software corporativo. Conocimientos de red y conectividad. Conocimientos técnicos de hardware. Telefonía IP.
Conocimientos de negocio	
Idiomas	Ingles técnico
Dominio de programas	BCM Service Desk Express, SCCM 2007 R3, LogMeIn Rescue.
Habilidades	Orientación al cliente. Resolutivo, agilidad mental, rapidez y experiencia en la resolución de problemas y toma de decisiones. Trabajo en grupo
Otros	Experiencia de más de un año en atención al usuario, trato con el cliente, buena presencia.

12.16 HELPDESK

Atributo	Descripción
Descripción	Soporte técnico telefónico y remoto a través de herramientas de conexión remota sobre diferentes sistemas y aplicaciones. Asignación, escalado y seguimiento de incidencias.
Experiencia mínima general	4 años soporte microinformática
Experiencia mínima específica en el perfil	3 años en servicios de HelpDesk
Titulación mínima	Grado medio de Explotación de Sistemas Informáticos. Grado superior Sistemas de Telecomunicación e informáticos o Administración de Sistemas Informáticos.
Conocimientos técnicos	Sistemas operativos Microsoft. Sistemas ofimáticos Microsoft. Conocimientos en redes y dominios Microsoft. Software corporativo.
Conocimientos de negocio	
Idiomas	Ingles técnico
Dominio de programas	BCM Service Desk Express, SCCM 2007 R3, LogMeIn Rescue.
Habilidades	Orientación al cliente. Resolutivo, agilidad mental, rapidez y experiencia en la resolución de problemas y toma de decisiones. Trabajo en grupo.
Otros	Experiencia de más de un año en atención telefónica, fluidez verbal y voz agradable.

12.17 DIRECTOR DE PROYECTO

Atributo	Descripción
Descripción	Responsable de proyectos y equipos orientados al desarrollo de sistemas de información
Experiencia mínima general	10 años
Experiencia mínima específica en el perfil	5 años
Titulación mínima	Ingeniero / Licenciado en informática
Conocimientos técnicos	<p>Coordinación de equipos de trabajo.</p> <p>Interlocución directa con el cliente.</p> <p>Conocimientos de metodologías de gestión de proyectos y gobierno de Tecnologías de la Información, especialmente PMI, ITIL v2 o CMMi.</p> <p>Experiencia en toma de requisitos con usuarios funcionales y elaboración de especificaciones de requisitos y análisis funcionales.</p> <p>Control económico de proyectos.</p> <p>Evaluación de desempeño del equipo.</p> <p>Detección de necesidades de formación del equipo.</p> <p>Experiencia en elaboración de ofertas y presentaciones. Experiencia en entornos de gestión de proyectos coordinados mediante una PMO.</p> <p>Conocimientos de entornos de programación ASP.NET.</p> <p>Conocimientos de entornos de programación J2EE.</p>
Conocimientos de negocio	<p>Entorno de aplicaciones empresariales transaccionales y documentales.</p> <p>Gestión del Conocimiento, Gestión de Portales Web, Gestión de Bibliotecas y Centros de Documentación.</p>
Idiomas	Inglés hablado y escrito (nivel alto)
Dominio de programas	<p>Conocimiento de la herramienta Microsoft Project.</p> <p>Conocimientos técnicos avanzados de Microsoft Office, especialmente Outlook, Excel y Power Point.</p> <p>Herramientas de gestión documental y de gestión del conocimiento</p>
Habilidades	<p>Dirección de equipos de trabajo.</p> <p>Experiencia en la relación con el cliente final.</p> <p>Trabajo con equipos multidisciplinares.</p> <p>Habilidades de negociación y gestión de reuniones.</p>
Otros	Horario partido