

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA
LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE DEL SOFTWARE PIXELWARE
SOLUTIONS, ADAPTATIVOS Y EVOLUTIVOS SOBRE LA PLATAFORMA DE
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA MULTIENTIDAD DE LA CÁMARA DE ESPAÑA
(EXPEDIENTE Nº 99/2023)**

ÍNDICE

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

- 1. OBJETO**
- 2. DURACIÓN**

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**
- 4. CERTIFICACIONES**
- 5. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA**
- 6. EQUIPO DE TRABAJO**

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

- 7. CONTROL Y SEGUIMIENTO**

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento convocado por la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España (en adelante, la Cámara de España) es permitir la contratación de servicios de soporte del software Pixelware Solutions, adaptativos y evolutivos sobre la Plataforma de Administración Electrónica Multientidad de la Cámara de España.

1.1. Antecedentes

La Cámara de España es una Corporación de derecho público, creada a instancias de la Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación, en sustitución del anterior Consejo Superior de Cámaras de Comercio, es el órgano de representación y coordinación de todas las Cámaras de Comercio territoriales, ante instancias estatales e internacionales, y tiene encomendada por Ley la representación, promoción y defensa de los intereses generales del comercio, la industria, los servicios y la navegación, así como la prestación de servicios a las empresas que ejerzan las indicadas actividades.

La Cámara de España desempeña asimismo una labor activa como órgano consultivo y de colaboración con la Administración General del Estado, responsabilizándose del diseño y ejecución de los planes camerales de competitividad y de internacionalización de la empresa española.

La Cámara de España se prevé que actúe como Organismo Intermedio para la gestión de fondos europeos en el Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2021-2027, en el Programa FSE+ de Empleo Juvenil y en el Programa FSE+ de Educación y Formación, Empleo y Economía Social. En este sentido la Cámara de España en la actualidad tiene asignada dotación y senda financiera para dichos programas operativos y, en su calidad de Organismo Intermedio, la Cámara de España asumiría, entre otras, la función de gestión del Programa Operativo siendo responsable de la selección de operaciones para su financiación, a cuyo efecto dispone de la colaboración de la red nacional de Cámaras de Comercio.

En el desempeño de sus labores como Organismo Intermedio para la gestión de fondos europeos la Cámara de España debería de disponer de los sistemas de información necesarios para el registro y almacenamiento de la información necesaria. A tal efecto la Cámara de España cuenta con una serie de portales y aplicaciones de soporte tecnológico orientadas a lograr la consecución de los objetivos específicos marcados en cada programa de ayudas, así como aplicaciones transversales necesarias para la supervisión, evaluación, gestión financiera, verificación y auditoría del conjunto de programas de ayudas.

Adicionalmente, la Cámara de España dispone de un plan de sistemas de información, relativo a la gestión y control de programas de ayudas cofinanciados con fondos FEDER y FSE+ que se ejecutarán durante el periodo 2021-2027, identificándose una serie de actuaciones que la Cámara de España precisa acometer para cumplir con las exigencias establecidas por la normativa europea de aplicación y con las directrices aplicables a los

Organismos Intermedios para la gestión y control de las actuaciones cofinanciadas y que, al mismo tiempo, permita conseguir que la ejecución de dichos fondos europeos se realice de la mejor forma posible, con el soporte de herramientas tecnológicas eficientes que propicien un mejor desempeño de las funciones encomendadas como Organismo Intermedio.

Entre las actuaciones identificadas se encuentra la necesidad de disponer una Plataforma de Administración Electrónica Multientidad que dé cobertura al conjunto de las Cámaras de Comercio territoriales en el ámbito de la gestión de convocatorias de ayudas en el marco del periodo de fondos comunitarios 2021-2027, permitiendo la presentación telemática de solicitudes de participación en programas de ayudas por parte de los interesados, así como la relación telemática completa entre las Cámaras de Comercio y los solicitantes durante el proceso de tramitación de los expedientes.

Dicha Plataforma de Administración Electrónica Multientidad está construida sobre tecnología Pixelware Solutions, del fabricante Pixelware S.A., en virtud del resultado de la adjudicación del expediente de contratación 306/2015 (<https://www.camara.es/implantacion-de-una-plataforma-de-administracion-electronica-para-la-camara-de-espana>).

1.2. Objetivo de la prestación

A través de la presente licitación se pretende la contratación de servicios de soporte del software Pixelware Solutions, adaptativos y evolutivos sobre la Plataforma de Administración Electrónica Multientidad de la Cámara de España, por un período de cuatro (4) años.

De acuerdo con lo anterior, el presente Pliego tiene por objeto definir los requerimientos técnicos mínimos de las prestaciones que el proveedor contratado deberá poner a disposición de la Cámara de España.

2. DURACIÓN

El contrato tendrá un plazo de ejecución de cuatro (4) años, a contar desde el 01/01/2024.

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1. Plataforma de Administración Electrónica Multientidad de la Cámara de España

En la actualidad la Cámara de España dispone de una Plataforma de Administración Electrónica Multientidad que proporciona servicios de relación telemática con empresas y emprendedores al conjunto de Cámaras de Comercio territoriales, en el marco de la gestión de programas de ayudas con fondos europeos.

La Plataforma de Administración Electrónica Multientidad está construida sobre tecnología Pixelware Solutions, del fabricante Pixelware S.A, y más concretamente sobre los siguientes productos o módulos:

FRONT END

Sede electrónica (Pixelware eSede). Portal Web público multientidad, con diseño Web adaptable (RWS), que permite disponer de sedes electrónicas independientes para las distintas Cámaras de Comercio.

Incluye las siguientes funcionalidades principales:

- Listados de trámites publicados. Módulo con distintos listados de los trámites publicados por las Cámaras de Comercio con posibilidad de filtrado según distintos criterios de interés.
- Tramitación de solicitudes electrónicas. Módulo que permite la presentación de solicitudes electrónicas con las siguientes características destacables:
 - ✓ Autenticación del interesado mediante certificado digital
 - ✓ Gestión de representantes desde la propia solicitud
 - ✓ Diseño de los formularios electrónicos de solicitud configurable por convocatoria
 - ✓ Incorporación de documentos en el formulario de solicitud
 - ✓ Generación de asientos en el registro electrónico
 - ✓ Generación de justificante de la presentación realizada incluyendo los datos proporcionados en la solicitud y la huella de los documentos aportados
- Verificación de documentos a través de código CSV. Permite la descarga de documentos electrónicos con carácter de original vinculados a expedientes a partir del código CSV incluido en los documentos de tipo copia auténtica.
- Mapa de acceso a las distintas sedes de Cámaras de Comercio. Permite acceder a las Sedes Electrónicas particulares de las distintas Cámaras de Comercio por localización visual en un mapa.

- Validación previa de certificado digital. Permite a los usuarios de la Sede Electrónica comprobar si disponen de un certificado digital admitido correctamente instalado.
- Validación previa de la capacidad de firma electrónica. Permite a los usuarios de la Sede Electrónica comprobar la capacidad técnica de sus dispositivos para realizar firmas electrónicas mediante el componente Autofirma.
- Portal privado del solicitante. Permite:
 - ✓ Consultar el estado de los trámites iniciados desde la Sede Electrónica
 - ✓ Recibir notificaciones y comunicaciones electrónicas fehacientes
 - ✓ Realizar subsanaciones sobre trámites ya iniciados
 - ✓ Aportar nueva documentación sobre trámites ya iniciados
 - ✓ Firmar electrónicamente nueva documentación a aportar sobre trámites ya iniciados
 - ✓ Realizar quejas o sugerencias sobre trámites ya iniciados
- Vídeos tutoriales, ayuda y preguntas frecuentes. Recursos que tienen por objetivo facilitar la correcta interacción de los usuarios con la Sede Electrónica.
- Información oficial relacionada con la Sede: identificación y titularidad, calendario y hora oficial, normativa de aplicación, certificados admitidos.
- Módulo de auditoría que registra todas las acciones realizadas por los usuarios en la Sede Electrónica.

BACKEND

Tramitador de expedientes (Pixelware eTramitador). Módulo de backend multientidad que permite realizar, de manera integrada, la gestión de convocatorias y la tramitación de expedientes de solicitudes de ayuda desde su presentación por parte de los interesados hasta su resolución por parte de los usuarios tramitadores de Cámaras de Comercio.

La multientidad se apoya en la gestión de usuarios a través de grupos para determinar la entidad a la cual pertenece cada usuario y determinar así su ámbito de acceso y gestión permitidos.

Este módulo se integra con el Sistema de autenticación Single Sign On JA-SIG CAS de la Cámara de España, que facilita el acceso a los usuarios al no tener que disponer de credenciales específicas para trabajar con el tramitador.

El Tramitador de expedientes se integra con los distintos módulos de la plataforma de administración electrónica para proporcionar un entorno homogéneo y completo de trabajo alrededor del concepto de expediente electrónico. Incluye, a su vez, los siguientes módulos:

- Módulo Explorar. Permite consultar el detalle de convocatorias, expedientes, presentaciones, notificaciones, quejas y sugerencias sobre los que tiene permisos

de acceso el usuario según su perfil, a partir de listados con resultados configurables y con posibilidad de filtrado por el contenido de cualquiera de las columnas, así como poder exportar a ficheros Ms Excel las listas obtenidas.

- **Módulo Tareas.** Permite tramitar los expedientes en función de las distintas tareas y responsables establecidos en los flujos de trabajo configurados mediante el módulo BPM.

La tramitación es guiada, en función de la secuencia de tareas configurada en cada flujo y asignación de grupos y roles a tareas, habilitando la tramitación por grupos de trabajo mediante mecanismos de control de adquisición única de los expedientes.

También habilita la posibilidad de que los gestores de las Cámaras de Comercio puedan iniciar el registro de solicitudes de forma manual, al objeto de homogeneizar la tramitación de las solicitudes electrónicas y las solicitudes físicas, así como aportar información y documentos sobre los expedientes en cualquier momento.

- **Calendario de Sede Electrónica.** Acceso al calendario global de convocatorias de la entidad a la que pertenece el usuario.
- **Formación.** Acceso a videos tutoriales y manuales sobre el uso del Tramitador de expedientes.
- **Portafirmas.** Acceso integrado al módulo de portafirmas que habilita la firma electrónica de documentos que forman parte de los expedientes por parte de usuarios con rol firmante.
- **Notificaciones.** Acceso integrado al módulo de notificaciones y comunicaciones electrónicas fehacientes.
- **Administración.** Acceso integrado al módulo de administración de trámites y formularios electrónicos.

Notificaciones electrónicas. Módulo de notificaciones electrónicas multientidad, integrado dentro del Tramitador de expedientes, donde cada entidad puede crear y enviar sus propias notificaciones al interesado.

Las notificaciones electrónicas se envían por comparecencia, mediante la puesta a disposición de las mismas en la Sede electrónica, para que el interesado, accediendo a su portal privado en la Sede, tenga la oportunidad de acceder al contenido de las mismas o bien rechazarlas.

Portafirmas. Portafirmas electrónico, integrado en el Tramitador de expedientes, que permite a los usuarios de determinados perfiles realizar la operativa de la firma electrónica de los documentos de forma masiva.

Desde un punto de vista funcional, el portafirmas permite la realización de peticiones de firmas, identificando múltiples destinatarios en flujo de cofirma (paralelo) o contrafirma (cascada).

Adicionalmente tiene la posibilidad de elegir el formato de la firma, así como la configuración de delegaciones y sustituciones de firmantes.

Administración. Módulo que permite configurar los trámites y sus formularios electrónicos, desde el cuál se gestionan (alta, baja, modificación) cada uno de los programas y convocatorias en los que se estructuran las ayudas, se define la relación de campos y formularios Web asociados a cada ayuda, así como la definición del flujo de tramitación.

Permite la configuración, por cada tipo de trámite, de los campos requeridos en cada una de las fases del proceso de solicitud y resolución: solicitud, subsanación, revisión y evaluación (concesión o denegación de la ayuda) y justificación por parte del beneficiario.

El diseñador de dichos formularios permite definir aspectos como:

- Organización visual y apariencia de los diferentes campos que componen el formulario del expediente
- Vinculación de dichos campos con cada una de las tareas del flujo de trabajo definido para la tramitación de los programas de ayudas. Esta asociación hace que en cada tarea del procedimiento dentro del Tramitador de Expedientes se visualice sólo la información necesaria para realizar dicho paso
- Vinculación entre campos del formulario de forma que, un campo muestre una determinada información en función de la introducida por el usuario en otro campo
- Validaciones de la información introducida por el usuario como premisas para que se realice una transición de una tarea a otra dentro del procedimiento

COMUNES

Registro electrónico (Pixelware eRegistro). Facilita la presentación telemática de solicitudes de participación en programas de ayudas convocados por las Cámaras de Comercio, así como la posterior presentación, por parte de quienes resulten beneficiarios, de información requerida para la justificación de las ayudas concedidas o de documentación para la subsanación, garantizando de forma jurídica y legal la presentación de solicitudes y documentación de interesados a través de la Sede electrónica.

El módulo de registro electrónico incorporado en la solución cumple el estándar SICRES en cuanto a su estructura de información y es el encargado de gestionar la evidencia electrónica de todas aquellas acciones realizadas ante la Sede Electrónica o Entorno de tramitación que requieren constatar en qué momento se realizaron, así como de generar los justificantes de registro firmados electrónicamente e incluyendo el correspondiente sello de tiempo.

Firma electrónica (Pixelware WS-eFirma). Componente común y reutilizable por el resto de módulos que conforman la solución para el tratamiento y gestión de las operaciones de firma y sello electrónico con sellado de tiempo basado en el uso del protocolo TSP sobre HTTP, definido en la norma RFC 3161 "Internet X.509 Public Key Infrastructure Time-Stamp Protocol (TSP).

Gestión documental (Pixelware Content Server Java). Módulo de gestión documental y archivo electrónico basado en el estándar CMIS que permite a los diferentes módulos de la Plataforma (o sistemas terceros) custodiar documentos electrónicos. Este módulo se constituye en archivo global de toda la documentación de los expedientes de ayuda tramitados a través de la Plataforma.

Dispone de mecanismos de integración con otros repositorios documentales que, en el caso de la Plataforma de Administración Electrónica de la Cámara de España, se aprovechan para la integración con el Repositorio Documental unificado existente, basado en tecnología Documentum - OpenText, a través de un framework documental propio.

Gestor de entidades, grupos y perfiles (Pixelware Control Manager). Módulo que posibilita la configuración y alta de las diferentes entidades que conformarán el entorno multientidad de la Plataforma, y a través del cual se ofrecerán entornos lógicos de tramitación independientes a las Cámaras de Comercio. Igualmente permite gestionar los grupos y perfiles de usuario necesarios para la operativa en la tramitación de expedientes de los distintos programas de ayudas en los que participe cada Cámara de Comercio.

La gestión de privilegios de usuarios mantiene niveles de seguridad y control de accesos, definiendo los privilegios de los usuarios basados en categorías. Esta configuración es global a todos los módulos de la Plataforma, permitiendo mantener una gestión unificada de usuarios y perfiles, aunque, se puede personalizar y especificar una gestión de usuarios distinta para un módulo concreto, fundamentalmente en relación con determinadas funcionalidades que solo existen en ese módulo.

Web services (Pixelware integration services). Capa de servicios web basada en tecnología Web Services (SOAP + WSDL) a través de la cual se exponen todas las funcionalidades disponibles desde la interfaz de usuario de todos los módulos (tanto a nivel de administrador como a nivel de gestión) que componen la solución para su consumo desde sistemas externos.

El uso de estándares se lleva a cabo también en cuanto a la comunicación entre los diferentes módulos que componen la solución, estableciendo protocolo SOAP para el intercambio de información entre los mismos, en base a mensajes XML.

BPM (Pixelware Workflow Manager / Server). Motor de workflow o BPM (Business Process Management) que incorpora la solución junto con su herramienta de gestión y control y que cumple con el estándar BPMN (Business Process Model and Notation).

Dicho estándar define una notación gráfica estandarizada que permite el modelado de procesos de negocio y el intercambio de los flujos diseñados con otros modeladores compatibles.

Mediante este módulo: (i) se automatiza la secuencia de acciones, actividades y tareas en la ejecución del proceso de gestión mediante el consumo de servicios comunes, (ii) se

establece un control exhaustivo de las diferentes etapas de dicho proceso y (iii) se expone, mediante interfaces de servicios comunes, el estado del flujo de tramitación de cada programa de ayudas modelado en la Plataforma para el consumo por sistemas externos.

MÓDULO DE INTEGRACIÓN. INTEGRACIONES CON SISTEMAS EXTERNOS

- **@firma.** La Plataforma de Administración Electrónica de la Cámara de España se integra con los servicios de validación y tratamiento de certificados de @firma.
- **TS@.** La Plataforma de Administración Electrónica de la Cámara de España se integra con los servicios de sello de tiempo de la autoridad TS@.
- **Sistema de Single Sign On de la Cámara de España.** El módulo de tramitación de la Plataforma de Administración Electrónica se integra con el sistema de autenticación Single Sign On de la Cámara de España (JA-SIG CAS) para facilitar la tarea de autenticación de los usuarios tramitadores mediante credenciales que utilizan para el acceso a otros servicios de la Cámara de España.
- **Gestor de expedientes de beneficiarios de programas de ayudas.** La Plataforma de Administración Electrónica de la Cámara de España se integra la herramienta de gestión de expedientes de beneficiarios de programas de ayudas de la Cámara de España para automatizar el alta de empresas solicitantes de ayudas cuyos expedientes han sido resueltos favorablemente. Dicha integración se consigue a través del consumo de servicios Web.
- **Herramienta de gestión, control y justificación de programas de ayudas.** La Plataforma de Administración Electrónica de la Cámara de España se integra la herramienta de gestión, control y justificaciones de programas de ayudas de la Cámara de España para la automatización del alta de empresas solicitantes de ayudas cuyos expedientes han sido resueltos favorablemente como beneficiarios de programas de ayudas. Dicha integración se consigue a través del consumo de servicios Web.
- **Repositorio documental de la Cámara de España.** La Plataforma de Administración Electrónica de la Cámara de España se integra con servicios documentales propios de la Cámara de España para almacenar en Documentum - OpenText los documentos relacionados con las convocatorias y expedientes de solicitud. Dicha integración se consigue a través del consumo de servicios Web.
- **Servicio de gestión de colas virtuales Queue-it.** La Plataforma de Administración Electrónica de la Cámara de España se integra con el servicio de gestión de colas virtuales Queue-it a los efectos de evitar problemas de disponibilidad en los instantes iniciales de apertura del plazo de presentación de solicitudes de ayudas en determinados tipos de convocatorias con alto potencial de demanda. Dicha integración se consigue a través del SDK de integración que provee Queue-it.

Los servicios que el adjudicatario deberá prestar a la Cámara de España deberán responder a los siguientes requisitos técnicos:

3.2. Servicios de soporte del Software Pixelware Solutions

Las licencias del software Pixelware Solutions son en propiedad de la Cámara de España, y se encuentran instaladas actualmente, en modalidad on premise, en las infraestructuras tecnológicas de la Cámara.

El servicio de soporte solicitado abarca los siguientes aspectos:

Garantía de adecuación normativa – soporte adaptativo

El adjudicatario garantizará la adecuación continua del software Pixelware Solutions a lo dispuesto en la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y otras Leyes y Reglamentos que regulen el funcionamiento y características habilitantes de una Sede Electrónica, en cada momento y durante la vigencia del contrato, liberando los correspondientes parches y nuevas versiones menores o mayores de los distintos productos o módulos que se precisen.

Del mismo modo se compromete a informar a la Cámara de España de las actualizaciones en Leyes y Reglamentos que modifiquen la normativa aplicable a las Sedes Electrónicas, así como sobre los impactos de dichas modificaciones en el producto PixelWare Solutions y en la instalación y parametrización específica del mismo realizada para la implantación de la Plataforma de Administración Electrónica Multientidad de la Cámara de España.

Garantía de adecuación tecnológica – soporte adaptativo

El adjudicatario garantizará la adecuación continua del software Pixelware Solutions para su correcto funcionamiento con nuevas versiones de sistemas operativos (cliente y servidor), navegadores Web, servidores Web, servidores de aplicaciones, sistemas de gestión de bases de datos y cambios en componentes externos con los que se integra la Plataforma de manera nativa como son @firma, TS@ y Autofirma, en cada momento y durante la vigencia del contrato, liberando los correspondientes parches y nuevas versiones menores o mayores de los distintos productos o módulos que se precisen.

Del mismo modo se compromete a informar a la Cámara de España de las actualizaciones tecnológicas sobre elementos identificados en el párrafo anterior, que impacten en el funcionamiento del producto PixelWare Solutions y en la instalación y parametrización específica del mismo realizada para la implantación de la Plataforma de Administración Electrónica Multientidad de la Cámara de España, así como sobre el alcance de dichos impactos.

Garantía de correcto funcionamiento – soporte correctivo / perfectivo

El adjudicatario garantizará la actualización continua del software Pixelware Solutions para corregir errores en su funcionamiento (bugs), problemas de rendimiento o prevenir posibles

errores o problemas futuros, liberando los correspondientes parches y nuevas versiones menores o mayores de los distintos productos o módulos que se precisen.

Como parte de la garantía de correcto funcionamiento – soporte correctivo / perfectivo el adjudicatario será responsable de corregir posibles situaciones de falta de integridad a nivel de datos motivadas por errores o problemas de funcionamiento del software.

Servicios de soporte - HelpDesk

El servicio de soporte ofertado habilitará al personal autorizado de la Cámara de España a canalizar cuantas consultas de carácter técnico o funcional, problemas o incidencias relativas al funcionamiento de los diferentes productos o módulos que conforman la Plataforma de Administración Electrónica Multientidad de la Cámara de España sean necesarias durante la vigencia del contrato, para su análisis y resolución por parte del adjudicatario.

El ámbito del servicio de soporte solicitado abarca tanto al funcionamiento de los diferentes productos o módulos instalados en las infraestructuras tecnológicas de la Cámara de España, como a las configuraciones y parametrizaciones existentes de los mismos, y a la integración con sistemas externos como pueden ser @firma, TS@, Autofirma, repositorio documental de la Cámara de España, gestión de Expedientes de Programas de la Cámara de España, herramienta de gestión control y justificación de Programas de la Cámara de España, servicio de gestión de colas virtuales Queue-it, otras integraciones realizadas en el contexto del proyecto de implantación de la Plataforma de Administración Electrónica Multientidad de la Cámara de España.

En caso de que un caso de soporte suponga la necesidad de generar una nueva versión de cualquier producto o módulo que forma parte de la solución Pixelware Solutions, abarcará igualmente la realización de cambios de la configuración/parametrización, o, incluso, la realización de adecuaciones sobre el modelo de datos subyacente, asimismo, el alcance de los trabajos necesarios para la correcta resolución incluirá la realización de pruebas exhaustivas por parte del adjudicatario en sus entornos así como el despliegue de la solución en los entornos de preproducción y producción de la Cámara de España de acuerdo con los procedimientos establecidos por ésta.

Los servicios de soporte para personal de la Cámara de España estarán disponibles como mínimo a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico
- Teléfono
- Portal Web

El horario mínimo requerido para la prestación de los servicios de soporte es el siguiente:

- Lunes a jueves de 9:00 a 18:00 hrs
- Viernes de 9:00 a 15:00 hrs

Acuerdo de Nivel de Servicio exigido:

	Tiempo de respuesta (TR)	Tiempo de análisis (TA)	Tiempo de resolución (TS)	% cumplimiento (x)	% penalización
Prioridad normal*	4 horas	16 horas	48 horas	80 ≤ x < 100 x < 80	5 10
Prioridad urgente**	2 horas	4 horas	12 horas	80 ≤ x < 100 x < 80	10 15
Prioridad crítica***	1 hora	2 horas	6 horas	80 ≤ x < 100 x < 80	15 20

Nota. Las horas son en horario laboral, no naturales

* Consultas genéricas, problemas e incidencias referidas al entorno de preproducción. Problemas e incidencias del entorno de producción que no puedan ser categorizadas como urgentes o críticas.

** Problemas e Incidencias que afecten a la disponibilidad o al correcto funcionamiento de los servicios o al rendimiento de los portales de Sede Electrónica y de Tramitación de Expedientes de producción y que impacten seriamente en los procesos de publicación de nuevos trámites, realización de presentaciones o tramitación de expedientes.

*** Problemas e Incidencias que afecten a la disponibilidad o al correcto funcionamiento de los servicios o al rendimiento de los portales de Sede Electrónica y de Tramitación de Expedientes de producción y que impidan la publicación de nuevos trámites, la realización de presentaciones o la tramitación de expedientes.

Por tiempo de respuesta (TR) se entiende el que transcurre desde que la Cámara de España realiza la petición por los canales habilitados hasta que se inician las tareas diagnóstico por parte de un técnico o departamento de soporte. La asignación automática de un número de petición no se considera válida para el cálculo del tiempo de respuesta.

Por tiempo de análisis (TA) se entiende el que transcurre desde que se inician las tareas de diagnóstico por parte del servicio de soporte hasta que se identifica el motivo del problema o incidencia y se proporciona una solución directamente o se inician los trabajos necesarios para su resolución. No imputará, para el cálculo del cumplimiento del ANS, el tiempo que la Cámara de España emplee en suministrar al adjudicatario información requerida por este y que resulta necesaria para la fase de análisis como p.e. el suministro de copias de seguridad de los esquemas de BD para la simulación de las condiciones de los entornos de preproducción / producción en sus entornos de desarrollo.

Por tiempo de resolución (TS) se entiende el que transcurre desde que finalizan las tareas de diagnóstico por parte del servicio de soporte hasta que el problema o incidencia queda definitivamente resuelto en los entornos de preproducción / producción de la Cámara de España.

Cuando la resolución de una consulta, problema o incidencia requiera de plazos superiores a los establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio para su resolución, el adjudicatario deberá justificarlo suficientemente y presentar un plan de trabajo detallado dentro de los tiempos de resolución establecidos en función de la prioridad asignada. Dicho plan de trabajo deberá ser aprobado por el responsable del contrato en la Cámara de España.

Con periodicidad trimestral el adjudicatario elaborará un informe resumen relativo a la actividad de soporte prestada, incluyendo un apartado específico relativo al cumplimiento del ANS. Dicho informe se utilizará para el cálculo de las posibles penalizaciones por incumplimiento del ANS y como soporte documental justificativo de los importes facturados.

El % de cumplimiento se medirá trimestralmente sobre un mínimo de 5 peticiones para la categoría de prioridad normal, 3 peticiones para la categoría de prioridad urgente y 1 petición para la categoría de prioridad crítica.

El cálculo del % de cumplimiento sobre cada petición se realizará sobre el global de las fases de respuesta, análisis y resolución, es decir, que no se considerarán los incumplimientos parciales por fase, sino únicamente los incurridos sobre el tiempo total establecido para la resolución definitiva de la petición (TR + TA + TS), independientemente del tiempo real empleado por el adjudicatario en cada fase.

El % de penalización se aplicará sobre el importe trimestral del contrato correspondiente a los servicios de soporte.

3.3 Adaptativos y evolutivos sobre la Plataforma de Administración Electrónica

Dentro del alcance del contrato se contemplan 10.000 horas a disposición de la Cámara de España para la ejecución de adaptativos y evolutivos relacionados con la adaptación de funcionalidades y parametrizaciones ya existentes (p.e. flujos de tramitación configurados) o el desarrollo de nuevas funcionalidades para ajustar el funcionamiento de los distintos módulos o componentes de Plataforma de Administración Electrónica a necesidades específicas de la Cámara de España, incluyendo las mejoras en las integraciones actuales no nativas con sistemas externos o la implementación de nuevas integraciones.

La realización de trabajos adaptativos y evolutivos con cargo a las horas contratadas se realizará siempre previa solicitud de la Cámara de España, estimación por parte del adjudicatario y aprobación del modelo de gestión y estimación por la Cámara de España.

No existe compromiso de consumo alguno por parte de la Cámara de España, ni con carácter anual, ni durante la ejecución total del contrato, respecto de la ejecución de trabajos adaptativos y evolutivos con cargo a las horas contratadas.

4. CERTIFICACIONES

La criticidad existente en relación con la disponibilidad de la Plataforma de Administración Electrónica Multientidad de la Cámara de España y con la seguridad de la información gestionada, requiere que el ofertante deba acreditar estar en disposición de las siguientes Certificaciones:

- ISO 27001: Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, o certificación equivalente

- ISO 15504-SPICE: Modelo de Madurez de Ingeniería del Software Nivel 3 o superior, o certificación equivalente (siendo válido el CMMI-DEV v1.3 o superior)

5. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El adjudicatario generará la documentación e información necesaria y suficiente para la adecuada ejecución de cada una de las prestaciones anteriormente indicadas.

Los documentos generados deberán ser actualizados en la medida que se vayan realizando nuevas configuraciones o desarrollos sobre la Plataforma de Administración Electrónica Multientidad.

La Cámara de España podrá en todo momento solicitar la modificación o ampliación de los documentos generados en el marco del contrato o ya existentes con anterioridad, si considera que éstos no reflejan la realidad de la instalación de la Plataforma de Administración Electrónica Multientidad.

En concreto y en relación con el alcance del presente proyecto, como mínimo los siguientes:

- Actas de reunión
- Documentos de Análisis Funcional, cuando sea preciso
- Documentos de Diseño Técnico, cuando sea preciso
- Documentos de Arquitectura, cuando sea preciso
- Manuales de usuario, cuando sea preciso
- Manuales de operación, cuando sea preciso
- Informes referidos a la garantía de adecuación normativa, cuando sea preciso
- Informes referidos a la garantía de adecuación tecnológica, cuando sea preciso
- Informes de la actividad del servicio de soporte, incluyendo la información necesaria para la revisión del cumplimiento de los ANS y cálculo de penalizaciones

6. EQUIPO DE TRABAJO

6.1. Perfiles y dimensionamiento

El ofertante presentará, junto con el resto de elementos de la propuesta necesarios para su valoración por parte de la Cámara de España, su propuesta de composición del equipo de trabajo junto con sus currículos académicos y profesionales, debiendo ajustarse a los requerimientos mínimos indicados en el presente pliego.

Las distintas categorías profesionales exigidas por la Cámara de España, el número de perfiles mínimo exigido, y sus requisitos mínimos se muestran en la tabla siguiente:

Nº mínimo de perfiles	Categoría profesional	Descripción categoría profesional	Requisitos mínimos
1	CP	Coordinador / Jefe de Proyecto	Al menos 5 años de experiencia como coordinador / jefe de proyectos con el software Pixelware Solutions

8	AP	Analista Programador especialista en el producto Pixelware Solutions	Al menos 5 años de experiencia en el desarrollo del software Pixelware Solutions
4	TS	Técnico de Soporte de primer nivel en el producto Pixelware Solutions	Al menos 3 años de experiencia en la prestación de soporte sobre instalaciones del software Pixelware Solutions

Categorías profesionales consideradas por el Cámara de España para la prestación de los servicios solicitados

En relación con la ejecución de trabajos adaptativos y evolutivos sobre la Plataforma de Administración Electrónica el equipo de trabajo estará formado por aquellos perfiles, de entre los considerados por la Cámara de España para la ejecución del proyecto, que se precisen en cada momento, en función de la tipología de los adaptativos y/o evolutivos a desarrollar.

Se distinguen dos modalidades de gestión / ejecución de trabajos adaptativos y evolutivos en función del alcance y estimación de esfuerzo previsto:

- Adaptativos y evolutivos menores, con un alcance perfectamente definido y que pueden ser estimados y gestionados como un proyecto cerrado de corta duración (menos de 300 hrs de esfuerzo)
- Adaptativos y evolutivos mayores, con un alcance que incluye cierto nivel de indefinición o con una estimación de esfuerzo superior a 300 hrs.

La gestión del equipo de trabajo para la ejecución de adaptativos y evolutivos menores responderá a la siguiente operativa:

- Solicitud de adaptativo / evolutivo por parte de la Cámara de España
- Propuesta de alcance del adaptativo / evolutivo, estimación temporal, de esfuerzo y equipo de trabajo necesario por parte del adjudicatario
- Aprobación de la propuesta de alcance, estimación temporal, de esfuerzo y equipo de trabajo por la Cámara de España (plazos, perfiles y dedicación)
- Ejecución de los trabajos por parte del adjudicatario, incluyendo la generación de los entregables y evidencias necesarias

En el caso adaptativos y evolutivos menores el adjudicatario únicamente tendrá derecho a facturar los importes que resulten de aplicar a la estimación de esfuerzo aprobada por la Cámara de España en cada momento, las tarifas por perfil especificadas en su oferta económica.

La gestión del equipo de trabajo para la ejecución de adaptativos y evolutivos mayores responderá a la siguiente operativa:

- Solicitud de adaptativo / evolutivo por parte de la Cámara de España
- Propuesta por parte del adjudicatario de la configuración del equipo de trabajo necesario para la consecución de los objetivos marcados
- Aprobación de la propuesta de configuración del equipo de trabajo por parte de la Cámara de España
- Ejecución de los trabajos por parte del adjudicatario, incluyendo la generación de evidencias documentales que, junto con los distintos entregables del proyecto, justifiquen la efectiva dedicación al proyecto de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo

En el caso de adaptativos y evolutivos mayores el adjudicatario únicamente tendrá derecho a facturar los importes que resulten de aplicar a la configuración del equipo de trabajo aprobado por la Cámara de España en cada momento, las horas efectivamente justificadas y las tarifas por perfil especificadas en su oferta económica.

6.2. Estabilidad del equipo de trabajo

El rendimiento del servicio en términos de calidad y productividad está directamente relacionado con las capacidades y competencias del personal adscrito al proyecto, con la adecuada selección e implantación de las metodologías de trabajo, pero también, con el aprendizaje y conocimiento de las especificidades del proyecto adquiridas por el equipo de trabajo durante la ejecución del contrato, motivo por el cual la estabilidad de dicho equipo se considera un aspecto clave de cara a garantizar la calidad y el máximo rendimiento durante toda la prestación del servicio.

Por lo anterior, la sustitución de todos o alguno de los miembros del equipo de trabajo por alguna de las causas contempladas en el pliego se deberá realizar en condiciones que garanticen el menor impacto posible en cuanto a la calidad y el rendimiento del servicio.

Sin menoscabo de la obligatoriedad de que los candidatos propuestos deban cumplir las condiciones mínimas de solvencia técnica establecidas en la convocatoria, la sustitución de los miembros del equipo de trabajo se realizará de acuerdo a las siguientes condiciones:

- Comunicación previa por parte del adjudicatario con un mínimo de 4 semanas de antelación y motivación suficiente de las causas que concurren para la sustitución
- Presentación de posibles candidatos (mínimo dos)
- Aceptación de alguno de los candidatos propuestos por parte de la Cámara de España

6.3. Otras condiciones

Lugar de trabajo: En lo referente a la ubicación del personal encargado de la ejecución de los trabajos, éste estará ubicado en las instalaciones del adjudicatario, salvo las reuniones de trabajo, control y seguimiento que se precisen para el correcto desarrollo de la prestación del servicio y que, a juicio de la Cámara de España, deban de celebrarse en sus oficinas en C/ Ribera del Loira 12 - Madrid. En dichas reuniones participará el personal del equipo de proyecto de la empresa adjudicataria que la Cámara de España estime necesario en cada momento, no pudiendo la empresa adjudicataria facturar ningún cargo adicional por los desplazamientos que resulten necesarios.

Horario de trabajo: En relación con la prestación de los servicios solicitados, al requerir de la realización de trabajos que se pueden planificar en base a alcances y condiciones de prestación conocidas, no se requiere un horario específico de trabajo, pudiendo organizar el adjudicatario los recursos necesarios como mejor considere. No obstante, el servicio de soporte se prestará con el siguiente horario mínimo:

- Lunes a jueves de 9:00 a 18:00 hrs
- Viernes de 9:00 a 15:00 hrs

El ofertante deberá proponer un equipo de trabajo que cumpla con los perfiles especificados en el presente documento. En los términos expresados en el Pliego de Condiciones Particulares, el licitador deberá demostrar que el equipo de trabajo propuesto reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos.

Asimismo, el ofertante deberá disponer del personal necesario para cubrir posibles bajas o sustituciones de los profesionales que inicialmente asigne a la ejecución del contrato.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información a la Cámara de España y con el acuerdo de ésta, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

La Cámara de España se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.

El citado personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, y por tanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud, sin que en ningún caso pueda alegarse, por dicho personal, derecho alguno en relación con la Cámara de España, ni exigirse a éste responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados.

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

7. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para el control y seguimiento de los servicios contratados, la Cámara de España podrá establecer las instrucciones y orientaciones que estime pertinentes para la correcta realización del objeto del contrato, y convocar cuantas reuniones técnicas y de seguimiento sean necesarias para su correcto desarrollo.

A tales efectos la Cámara de España designará a un responsable del contrato encargado, entre otras cosas, de velar por la ejecución de los servicios solicitados y ofertados por el adjudicatario en su totalidad, así como por la calidad de los mismos.

El adjudicatario designará un responsable del servicio como principal interlocutor de la Cámara de España para el seguimiento, control y evaluación continua de los servicios prestados, y con competencias para la resolución de cualquier tipo de disputa o discrepancia en la prestación del servicio.

El responsable del servicio por parte del adjudicatario asistirá a cuantas reuniones puedan ser fijadas por la Cámara de España para el seguimiento, control y evaluación de los servicios prestados.