

Dirección General de Servicios

Noviembre de 2016

Contratación de los servicios informáticos para la puesta en marcha de un sistema de licitación electrónica en la nube, en la modalidad Software as a Service, para el Banco de España, incluido su soporte funcional y técnico.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Departamento de Sistemas de Información

ÍNDICE

1	Objeto	1
1.1	Información general	1
2	Descripción de la situación actual	2
3	Descripción del servicio	3
3.1	Fases del servicio	3
3.2	Descripción de las actividades de la fase de soporte	3
3.3	Características del servicio de soporte funcional y técnico	4
3.4	Entorno tecnológico	5
4	Requerimientos de la solución	5
5	Descripción y requisitos del proyecto	6
5.1	Descripción de los trabajos	6
5.2	Documentación de los trabajos	6
5.3	Metodología de los trabajos	7
5.4	Duración de los trabajos	7
5.5	Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos	7
5.6	Nivel de servicio para el soporte funcional y técnico	8
5.6.1	Rotación de personal	8
5.6.2	Disponibilidad del servicio	9
5.6.3	Trabajo planificado	9
5.6.4	Trabajo no planificado	10
5.7	Cálculo del indicador total de servicio	12
6	Oferta Técnica	13
	Anejo 1: Detalle de las tareas a realizar	16
	Anejo 2: Modelo de currículum para los componentes del servicio	18
	Anejo 3: Proyecto 2128 – Sistema de licitación electrónica. Modelo Operativo	20
	Anejo 4: Proyecto 2128 – Sistema de licitación electrónica. Requisitos de seguridad	21

1 Objeto

El objeto del presente procedimiento es la contratación de los servicios informáticos para la puesta en marcha de un sistema de licitación electrónica para el Banco de España. Estos servicios serán proporcionados desde «la nube» por el proveedor, en la modalidad «Software as a Service» (en adelante, SaaS), e incluirán un soporte funcional y técnico, que se encargará de la atención a usuarios y de la resolución de incidencias.

1.1 Información general

Los objetivos que se pretenden alcanzar con este proyecto son:

- Seleccionar, configurar e integrar una solución de licitación electrónica en la nube, SaaS (Software as a Service). Esta solución se deberá integrar con el sistema GCS (gestión de compras y suministros), el cual será el depositario final de los documentos relevantes de una licitación.
- Permitir la licitación electrónica en los procesos de contratación del Banco de España, cumpliendo los requisitos establecidos por la normativa de aplicación (actualmente están contenidos en la directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, así como en la Circular Interna 7/2015 de reglas de contratación del Banco de España). Igualmente permitirá el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, o en el texto legal que lo sustituya, y su normativa de desarrollo.
- Permitir crecer en la nube apostando por la innovación y la estandarización de una manera eficaz y eficiente.

El «sistema de licitación electrónica» que se seleccione deberá ser una herramienta integral, y deberá contemplar al menos las siguientes funcionalidades, ya sea de forma monolítica o modular:

- Portal interno: definir licitaciones, tramitar su publicación, recibir la documentación asociada, proceder a la apertura de las ofertas y su adjudicación.
- Portal externo: consultar las licitaciones vigentes y participadas, descargar pliegos y documentación sobre las licitaciones, presentar ofertas, recibir y consultar apuntes de registro y consultar el estado de las licitaciones y participaciones.
- Notificaciones: enviar notificaciones o comunicaciones a licitadores, presentar subsanaciones o respuestas.
- Integraciones: publicación de anuncios en boletines externos e integración con los sistemas propios del BdE.

Estas funcionalidades son detalladas en los anejos que acompañan a este pliego de prescripciones técnicas.

El proyecto se compone de los siguientes elementos:

- Plataforma: derechos de uso del sistema por los empleados del Banco que lo requieran y de los operadores económicos en general.
- Trabajos de configuración: para incluir los datos y el modelo de trabajo diseñado por el Banco.
- Trabajos de adaptación: de forma que el sistema coopere con los sistemas ya existentes en el Banco de España que se determinen en este pliego.
- Soporte y mantenimiento: atención a usuarios internos y externos, tanto técnica como funcional, y mantenimiento correctivo y evolutivo de los trabajos de configuración.

2 Descripción de la situación actual

La tramitación de las licitaciones que tienen lugar en el Banco de España se desarrolla en varios órganos tramitadores, de los que el más relevante es el Departamento de Adquisiciones y Servicios Generales.

En la situación actual, los licitadores presentan los documentos relacionados con un proceso de licitación en soporte físico, entregándolos habitualmente en el Registro General del Banco, aunque residualmente también realizan la entrega mediante el servicio de Correos. Por otra parte, existen determinados documentos aportados por el adjudicatario que se entregan directamente, también en soporte físico, en el Departamento de Adquisiciones y Servicios Generales o en el departamento tramitador que corresponda.

A pesar de que el sistema actual funciona de manera adecuada, la directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública, establece que los medios de información y comunicación electrónicos deben convertirse en el método estándar en los procedimientos de contratación pública. Para dar cumplimiento a esta normativa se requiere disponer de un sistema que automatice las tareas y la gestión de los documentos implicados en los procesos de licitación, garantizando la fiabilidad, confidencialidad, simultaneidad y la aplicación de los principios informadores establecidos por el Banco de España y la directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo.

En este contexto, el Banco de España precisa de un sistema que permita a los licitadores depositar sus documentos electrónicos con las garantías de confidencialidad requeridas en los procesos de licitación del Banco, así como la coexistencia de la presentación física y electrónica de documentos.

3 Descripción del servicio

3.1 Fases del servicio

La ejecución del contrato se dividirá en las siguientes fases:

- Fase de configuración y adaptación del sistema: será necesaria la realización de los trabajos de configuración de las funcionalidades de la plataforma a los requerimientos del Banco, así como su integración con los sistemas internos que lo requieran.

Como parte de esta fase se llevarán a cabo pruebas de aceptación en un entorno establecido a tal efecto, que deberán incluir:

- o pruebas técnicas a realizar por el equipo de sistemas (seguridad, interfaces, etc.),
 - o pruebas funcionales por parte de los administradores,
 - o pruebas de usuario final donde se seleccionará un grupo de empleados como piloto.
- Fase de uso de la plataforma: se procederá a poner en producción el sistema, una vez que finalicen con éxito las pruebas.
 - Fase de soporte y mantenimiento: una vez implantado el sistema dará comienzo el servicio de atención a usuarios, tanto técnico como funcional, así como el mantenimiento evolutivo de los trabajos de configuración y el mantenimiento correctivo.

3.2 Descripción de las actividades de la fase de soporte

Una vez implantado el sistema, se iniciará el servicio de soporte técnico y funcional.

El horario del servicio de soporte será establecido por el adjudicatario y vendrá determinado por la propia naturaleza de los servicios que le sean encomendados. En cualquier caso, deberá cubrir el soporte al menos de lunes a viernes, de 8 a 18 horas, para los días no festivos en Madrid.

Este servicio deberá incluir las siguientes funcionalidades:

- Soporte funcional: soporte necesario para la resolución de dudas funcionales del sistema. El soporte deberá ser para todos los usuarios del sistema pertenecientes al Banco de España y para los operadores económicos que liciten usando el sistema, pudiendo solicitarse por vía telefónica, correo electrónico o mediante una herramienta de gestión provista por el prestador del servicio.
- Soporte técnico: soporte especializado por personal certificado y con conocimiento del servicio prestado al Banco de España, para dar soporte técnico en las siguientes tareas:

- Soporte y atención de incidencias técnicas relacionadas con el uso inadecuado de la plataforma.
- Soporte y atención de incidencias técnicas relacionadas con las integraciones realizadas entre la plataforma y los servicios internos del Banco de España.
- Evaluación de nuevas versiones, realizando la presentación de las mismas a los administradores del Banco de España.
- Cambios en la configuración de los diferentes procesos (motivados por nuevas versiones o nuevas necesidades del Banco), que puedan ser acometidos al estar soportadas por el estándar de la plataforma.
- Trabajos extraordinarios: trabajos realizados fuera del horario habitual para problemas urgentes.

El soporte deberá mantener un registro de incidencias y consultas atendidas, incluyendo al menos los siguientes datos:

- identificación de la atención solicitada,
- datos del usuario que solicita el soporte,
- datos de la persona que atiende el soporte,
- datos de la persona que realiza los trabajos requeridos,
- fecha y hora en que se recibe la petición,
- fecha y hora en que se comienzan los trabajos,
- fecha y hora en que se resuelve la petición,
- descripción de los trabajos realizados para atender el soporte solicitado.

3.3 Características del servicio de soporte funcional y técnico

El licitador deberá proponer el número de personas que conformarán el equipo de soporte que debe prestar el servicio, de forma que se asegure la presencia de personal en el horario de cobertura y la gestión y organización del servicio. Para ello se deberá especificar:

- Número de personas que se consideran necesarias para el equipo de soporte y cómo se ha determinado ese número.
- Horario y organización del servicio (turnos, perfiles, funciones asignadas a cada perfil, tipología de conocimientos, habilidades, etc.).
- Características que la empresa considera que deben satisfacerse para prestar el servicio con garantías (años totales de experiencia, experiencia en el mantenimiento del sistema, etc.), las cuales deberán cumplirse por las personas que se vayan a encargar del servicio y constituirán obligación contractual de la empresa adjudicataria.
- Medidas que se adoptarán para asegurar la estabilidad del servicio y su funcionamiento ante incidencias de cualquier tipo y concretamente en el personal encargado del mismo (por ejemplo, cobertura del servicio ante bajas médicas, períodos vacacionales, etc.).

- Mecanismos que se proponen para el control y seguimiento del servicio, incluyendo los procedimientos utilizados y la estructura y contenido de los informes de seguimiento.

Considerando lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Particulares respecto a la subcontratación, la empresa adjudicataria indicará, en su caso, si parte del servicio va a ser cubierto por empresas subcontratadas, en cuyo caso explicitará el reparto de tareas y responsabilidades entre las empresas.

3.4 Entorno tecnológico

La plataforma objeto de este contrato estará basado en un modelo Software as a Service (SaaS).

La plataforma deberá integrarse con los siguientes servicios y sistemas del Banco de España:

- Sistema GCS, de desarrollo propio del BdE, que realiza la gestión de compras. Este sistema actuará de depositario final de toda la documentación relevante de una licitación.
- Registro electrónico del BdE.
- Sistemas internos de control de acceso del BdE.

Para que los licitadores puedan dimensionar adecuadamente las necesidades actuales, como punto de partida se facilita la siguiente información:

- Número de gestores de contratación actuales en el Banco de España: 400.
- Número de licitaciones publicadas: 500 / año.

4 Requerimientos de la solución

Los requerimientos se encuentran descritos en los documentos denominados «Sistema de licitación electrónica. Modelo Operativo» del Anejo 3 y «Sistema de licitación electrónica. Requisitos de Seguridad» del Anejo 4.

5 Descripción y requisitos del proyecto

5.1 Descripción de los trabajos

La oferta deberá contemplar los siguientes elementos:

- Servicios de desarrollo para la configuración y adaptación: para incluir los datos y el modelo de trabajo diseñado por el Banco.
- Servicios de uso de la plataforma: utilización de la plataforma por los gestores de contratación del Banco de España e integrantes de las mesas de contratación, así como por parte de los operadores económicos para las funcionalidades externas.
- Soporte: atención a usuarios, tanto técnica como funcional, mantenimiento correctivo y mantenimiento evolutivo de los trabajos de configuración.
- Trabajos extraordinarios: bolsa de horas para trabajos realizados fuera del horario habitual.

Los trabajos describirán las siguientes actividades:

- Plan de proyecto.
- Análisis y diseño técnico.
- Adecuación a los requisitos de seguridad.
- Formación a usuarios participantes en el proyecto.
- Gestión del impacto del cambio en la organización.
- Configuración.
- Plan de pruebas.
- Implantación.
- Traspaso de conocimientos.
- Manual de usuario funcional y técnico.
- Soporte funcional y técnico.
- Descripción del modelo de funcionamiento del soporte funcional y técnico:
 - o Mecanismos de comunicación para consultas, resolución de incidencias y nuevas versiones de la plataforma.
 - o Intervenientes en el servicio.

En el Anejo 1 se incluye el detalle de las tareas a realizar.

5.2 Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación que sea aplicable según lo especificado en la metodología establecida por el Banco de España para este tipo de proyectos. Esta documentación se deberá ir realizando en paralelo a la implantación de los sistemas para asegurar su completitud y coherencia.

La documentación será de propiedad exclusiva del Banco de España sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros. El adjudicatario deberá suministrar al Banco de España las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo.

Toda la documentación se entregará en español, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento, y será elaborada siguiendo las indicaciones descritas en el Manual de Identidad Visual del Banco de España. Asimismo, se entregará en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar su tratamiento y reproducción.

5.3 Metodología de los trabajos

El proveedor del servicio deberá explicar claramente la metodología a utilizar en el desarrollo del proyecto.

5.4 Duración de los trabajos

El contratista describirá en su oferta el plan de trabajo, así como la duración de los servicios necesarios para adaptar e implementar la solución propuesta, si bien se estima una duración aproximada de diez meses.

El servicio de soporte y mantenimiento tendrá una duración inicial de tres años desde la fecha de firma del contrato, pudiendo ser prorrogado mediante acuerdo expreso de las partes, por períodos mínimos de un año, si bien se podrán acordar prórrogas por plazos superiores siempre y cuando la duración total del contrato, incluidas estas posibles prórrogas, no exceda de seis años.

5.5 Planificación, dirección y seguimiento de los trabajos

Para el control de la ejecución del contrato, existirá un Comité de Seguimiento con el detalle y funciones descritos en el Pliego de Cláusulas Particulares. Al inicio de la prestación de los servicios contratados ambas partes deberán designar a las personas que compondrán dicho Comité. Al respecto, el Banco de España designará un Jefe de Proyecto cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.

El Jefe de Proyecto podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar al proyecto durante su realización, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Jefe de Proyecto del Banco de España.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del Jefe de Proyecto del Banco de España o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los

objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

- Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, el Jefe de Proyecto del Banco de España podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

5.6 Nivel de servicio para el soporte funcional y técnico

El nivel de servicio del soporte estará basado en una serie de indicadores ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio), que se utilizarán para determinar el nivel de servicio alcanzado y las penalizaciones que pudieran corresponder cuando la calidad de servicio no sea la esperada. Las penalizaciones podrán alcanzar el 20% de la facturación durante la fase de pleno funcionamiento.

Los criterios para determinar el nivel de servicio serán, al menos, los siguientes:

5.6.1 Rotación de personal

Este indicador (RP) debe medir el número de desincorporaciones no planificadas ocurridas en el período de servicio. Se considerará sustitución planificada cuando ésta sea acordada previamente con el Banco de España y se asegure la transferencia y adquisición de conocimientos entre los componentes del servicio involucrados.

Se utilizan las siguientes variables para la medición del indicador:

NR = Número de desincorporaciones no planificadas.

NP = Número medio de personas que forman parte del equipo a lo largo del período.

IR = Índice de rotación.

$$IR(\%) = \frac{NR}{NP} \times 100$$

Tipo de medición	Indicador	Tramos	Puntos de penalización
Estabilidad del equipo	RP = Rotación de personal	IR ≥ 50%	100 puntos
		IR < 50%	0 puntos
Total máximo			100 puntos

El cálculo de este indicador se irá llevando desde el inicio de la prestación.

En todo el período, el valor máximo del Índice de Rotación no debe superar el 50%. El sobrepasar el máximo indicado puede conllevar una penalización de 100 puntos.

En el supuesto de que aconteciera una rotación de personal tanto por causa de fuerza mayor como debido a sucesos ajenos e independientes a la voluntad de la empresa adjudicataria que no hubieran podido preverse, o que, previsto, fuera inevitable no se computará a efectos del indicador la rotación del recurso correspondiente.

5.6.2 Disponibilidad del servicio

El objetivo de este indicador (DS) es garantizar el cumplimiento del horario de soporte por parte de los componentes del servicio y mide el número de incumplimientos del horario que no estén planificados o justificados a juicio del Banco.

Se utilizan las siguientes variables para la medición del indicador:

NI = Número de incumplimientos del período (agregado de todos los componentes del servicio).

NC = Número medio de personas que forman parte del equipo a lo largo del período.

ND = Número de días hábiles del servicio en el período.

ID = Índice de disponibilidad.

$$ID(\%) = \left(1 - \frac{NI}{NC \times ND}\right) \times 100$$

Tipo de medición	Indicador	Tramos	Puntos Penalización
Incumplimientos del horario de coincidencia	DS = Disponibilidad del servicio	ID ≤ 80%	100 puntos
		ID > 80%	0 puntos
Total máximo			100 puntos

El cálculo de este indicador se irá llevando desde el inicio de la prestación y los informes de seguimiento recogerán todas las ausencias e incidencias producidas en el período objeto del informe, determinando si las incidencias están correctamente planificadas o justificadas a efectos de su consideración como incumplimiento.

En todo el período, el valor mínimo del Índice de Disponibilidad no debe bajar del 80%. El sobrepasar el mínimo indicado puede conllevar una penalización de 100 puntos.

5.6.3 Trabajo planificado

El objetivo de este indicador (TP) es medir el nivel de cumplimiento de los plazos comprometidos para el conjunto de unidades de trabajo que tengan seguimiento individualizado. Se considera que una unidad entregable está retrasada (UR), cuando la desviación en plazo sobre la planificación prevista supere el 10%, siendo la UR de una unidad de trabajo:

$$UR(\%) = \frac{\text{Desviación total}}{\text{Tiempo total previsto}} \times 100$$

Este indicador se medirá para cada solicitud de trabajo planificado que explícitamente se asigne al servicio por parte del Banco de España.

- El Banco de España podrá rechazar razonadamente aquellas entregas que no cumplan los niveles adecuados de calidad, de acuerdo con las buenas prácticas del mercado y los procedimientos internos del Banco.
- La planificación de actividades se realiza sobre una estimación de recursos y tiempo disponibles, fuera del ámbito de las labores de soporte u alteraciones derivadas de trabajos de mayor prioridad. Si existiesen elementos objetivos que alterasen la planificación, se analizará en conjunto con Banco de España una posible replanificación de plazos de entrega.

Se utilizan las siguientes variables para la medición del indicador:

TT = Total de unidades de trabajo planificadas encomendadas al servicio.

TR = Total de unidades que se consideran retrasadas (unidades con UR > 10%).

IP = Índice de respeto a la planificación.

$$IP(\%) = \left(1 - \frac{TR}{TT}\right) \times 100$$

Tipo de medición	Indicador	Tramos	Puntos Penalización
Trabajo planificado	TP = cumplimiento de las planificaciones	IP ≤ 50 %	100 puntos
		IP > 50 %	0 puntos
Total máximo			100 puntos

5.6.4 Trabajo no planificado

El objetivo principal del servicio es asegurar el funcionamiento correcto de los procesos operativos del Banco de España. Por tanto, cuando la explotación de un sistema se ve interrumpida es necesaria una rápida intervención que corrija los elementos afectados, y eventualmente los datos, con objeto de desbloquear el sistema. Una vez solucionado el bloqueo, pueden quedar acciones a realizar para corregir el problema, pero estas actividades se podrán planificar y el tiempo hasta su solución no computará a efectos de los indicadores asociados al mantenimiento no planificado.

- Se considera **tiempo de respuesta** al transcurrido desde que la incidencia es comunicada y el inicio de la acción para resolverla, que se entiende como el momento en que la incidencia es asignada a un técnico del servicio. Este indicador solo se tiene en cuenta en el horario de soporte establecido con el servicio.
- Se considera **tiempo de bloqueo** (solo para las incidencias tipificadas como bloqueantes) al transcurrido desde el inicio de la acción para resolver la incidencia (asignación a un técnico) hasta la resolución del bloqueo.
- Se considera **tiempo de resolución** al transcurrido desde el inicio de la acción para resolver la incidencia (asignación a un técnico) hasta el momento en el que el servicio vuelve a estar operativo, ya sea con una solución definitiva o provisional (workaround).

Las incidencias ‘Bloqueantes’ son aquellas que pueden impedir al usuario final el uso de alguna funcionalidad crítica de la aplicación; es decir, que alguno de los elementos funcionales para los cuales ha sido diseñada le impide obtener los resultados esperados. Esto deriva en un bloqueo del sistema que no permite utilizar el servicio de forma satisfactoria. Por tanto distinguiremos entre el tiempo de resolución del bloqueo (en el caso que se produjera) y el tiempo de resolución final de una incidencia.

Los tiempos se calcularán según la siguiente tabla:

Tipo de medición	Referencia	Indicador	Valor límite
Tiempo de respuesta para incidencias bloqueantes	TIB	Respuesta menor o igual al Valor Límite en el 80% de los casos	15 min
Tiempo de respuesta para incidencias no bloqueantes	TINB	Respuesta menor o igual al Valor Límite en el 80% de los casos	30 min
Tiempo de bloqueo	TB	Respuesta menor o igual al Valor Límite en el 80% de los casos	120 min
Tiempo de resolución	TREC	Resolución menor o igual al Valor Límite en el 80% de los casos	24 horas

Se considera que una incidencia está retrasada (IR), cuando supera alguno de estos tiempos.

Se utilizan las siguientes variables para el cálculo de la penalización:

TT = Total de incidencias encomendadas al servicio

TR = Total de incidencias que se consideran retrasadas (IR)

INP = Índice de cumplimiento en la resolución de tareas no planificadas

$$INP (\%) = \left(1 - \frac{TR}{TT}\right) \times 100$$

Tipo de medición	Indicador	Tramos	Puntos de penalización
Trabajo no planificado	TNP = cumplimiento de los tiempos para tareas no planificadas	90% < INP ≤ 100 %	0 puntos
		80% < INP ≤ 90 %	10 puntos
		70% < INP ≤ 80 %	25 puntos
		50% < INP ≤ 70 %	50 puntos
		INP ≤ 50 %	100 puntos
		Total máximo	100 puntos

El informe de seguimiento recogerá el número de incidencias producidas en el periodo con una clasificación de las mismas en función de su naturaleza: consulta de usuarios, error de aplicación, problemas de permisos, etc.

5.7 Cálculo del indicador total de servicio

Con el fin de analizar el nivel de servicio prestado, cada mes se realizará un análisis global de los indicadores de servicio establecidos para dicho mes, para lo que la empresa adjudicataria deberá llevar el registro de las incidencias, solicitudes planificadas, etc., que presentará en los comités de seguimiento correspondientes.

Los datos acumulados en cada período mensual de seguimiento, se recogerán en las actas de los Comités de Seguimiento. El resumen de indicadores ANS que determinan el nivel de servicio es el siguiente:

Tipo de medición	Ref.	Puntos penalización
Estabilidad del equipo	RP	100
Disponibilidad del servicio	DS	100
Trabajo planificado	TP	100
Trabajo no planificado	TNP	100
Total máximo puntos indicadores ANS		400

Al final del período de servicio se contabilizará el indicador total de servicio que se compondrá de la suma aritmética de los cuatro indicadores anuales. La penalización será de un 0,05% por cada punto resultante, con un límite máximo del 20%.

Ejemplo 1: si la suma de los cuatro indicadores es de 200 puntos, corresponde un 10% de penalización.

Ejemplo 2: suponiendo que la suma de los cuatro indicadores ha sido de 400 puntos, corresponde un 20% de penalización, que es la máxima aplicable por periodo de servicio anual.

6 Oferta Técnica

El licitador deberá presentar una oferta técnica que deberá recoger los trabajos a realizar, la estimación del esfuerzo necesario para su desarrollo y su planificación, así como cualquier otra información adicional que considere de interés.

La oferta técnica no deberá superar, en ningún caso, las 100 páginas, a una cara, formateadas en un tamaño de página A4, con interlineado de quince puntos y tamaño de letra de diez puntos con tipografía «Arial» o similar. Aquellas ofertas que excedan sustancialmente de dicha extensión serán excluidas de la licitación.

Estructura normalizada y contenido de la propuesta técnica.

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su propuesta técnica cuanta información complementaria considere de su interés, deberá estar obligatoriamente estructurada de la siguiente forma:

- **Índice.**

- **Características generales.**
 - Identificación de la propuesta.

- **Adecuación funcional y técnica de la oferta.**

Se incorporará al inicio de este apartado el resumen de los aspectos más significativos y relevantes de la solución aportada.

Se deberá incluir información detallada de la propuesta en relación con los requisitos de este pliego y siguiendo su misma estructura.

Se incluirá en este capítulo la descripción de las medidas dispuestas por el oferente para asegurar la calidad de los trabajos: metodologías, medios materiales, aseguramiento de calidad, seguridad y confidencialidad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.

Se indicará en este apartado el periodo de garantía ofrecido ampliando, en su caso, el mínimo de seis meses establecido en el Pliego de Cláusulas Particulares.

La arquitectura de la plataforma deberá estar diseñada para tener en cuenta los requerimientos de disponibilidad correspondientes al nivel de servicio ofertado.

- **Calidad del equipo del proyecto**

- Datos relativos al Jefe de Proyecto y composición del equipo de trabajo que se propone, ordenado por categorías profesionales. Se ha de incluir el currículum vitae de todas las personas que participarán en el servicio, siguiendo el modelo indicado en el «Anejo 2: modelo de currículum».
 - Se adjuntarán todas las certificaciones de calidad y tecnologías de los técnicos asignados al proyecto.
- **Planificación del desarrollo del proyecto**
- Se indicarán los distintos procedimientos utilizados para definir las fases del proyecto, sus actividades y cronograma de trabajos. Se informará del plazo de realización del proyecto, y expresamente las fases de configuración y adaptación. El cronograma deberá mostrar la planificación detallada del trabajo a realizar semanalmente, las fechas de inicio y finalización de todas las fases y etapas y el esfuerzo estimado en horas/hombre para cada una de ellas. Además, se deberá incluir la descripción del grupo de trabajo que se estima necesario para la ejecución del proyecto, debiendo indicarse la composición del equipo de proyecto en número de personas por cada uno de los roles necesarios -jefe de proyecto, analista, programador-, con indicación de la fecha de inicio y finalización de su colaboración en el proyecto.
- **Características del servicio de soporte funcional y técnico**
- Durante la vigencia del contrato es necesario disponer de un servicio de soporte que garantice la operatividad del sistema; por ello se describirá en este apartado, conteniendo información respecto del:
- El tipo y características de soporte así como perfil del personal que lo realizará, para dar el adecuado servicio al requerimiento solicitado.
 - Nivel de servicio:
Se describirá en este apartado los mecanismos y procedimientos que se proponen para medir el nivel de servicio. Este nivel de servicio de la plataforma habrá de ser equiparable, al menos, con el nivel de servicio de los elementos de infraestructura alojados con el Banco de España con los que se ha de integrar la plataforma.

Se deberá incluir, dentro de la descripción del nivel de servicio, responsabilidades y los roles de seguridad de las partes implicadas en relación con al menos los siguientes procesos, cuando afecten a la información del Banco de España:

- Protección frente a código malicioso (malware).
- Copias de seguridad.

- Controles criptográficos.
- Gestión de vulnerabilidades.
- Gestión de incidentes de seguridad.
- Pruebas de seguridad y comprobación del cumplimiento técnico.
- Gestión de pistas de auditoría y protección de evidencias.
- Protección y entrega de la información a la finalización del acuerdo.
- Autenticación y control de acceso.
- Gestión de identidades y derechos de acceso.

Anejo 1: Detalle de las tareas a realizar

1. Plan de proyecto. Al inicio del contrato se realizará un plan detallado de todas las tareas y actividades que se tienen que llevar a cabo en el proyecto, indicando para cada una de ellas los recursos y perfiles que las tienen que realizar.

En este plan de proyecto se deberá definir las diferentes fases, los participantes, las responsabilidades de cada uno de los participantes en el proyecto (Proveedor/Banco de España), y los entregables de cada fase, adjuntando una matriz de responsabilidades donde se detallen estos aspectos.

2. Análisis y diseño técnico de la solución informática.

La empresa adjudicataria deberá elaborar, en colaboración con el personal del Banco de España, un documento en el que se recogerá el diseño técnico del sistema, entendiendo como tal las configuraciones y adaptaciones a llevar a cabo en el transcurso del proyecto. Este documento recogerá al menos los siguientes aspectos:

- Definición de las cargas iniciales en el sistema.
- Definición de las interfaces (formatos de los ficheros, definición de servicios web, etc.) entre los siguientes sistemas existentes en el BDE:
 - Sistema de Gestión de Compras y Suministros (GCS).
 - Registro electrónico (REG).
 - Sistemas internos de control de acceso del BdE.
- Configuración y personalización del producto.
- Definición de usuarios, roles y permisos de los distintos usuarios del sistema.
- Análisis de la integración de los usuarios, roles y permisos con los sistemas de seguridad del Banco de España.

3. Configuración y personalización del software de la plataforma. La configuración debe contemplar entornos separados para pruebas y producción.
4. Tareas de integración del software de la plataforma con los sistemas del Banco de España indicados en el punto 3.4.
5. Gestión de la seguridad de acceso a la plataforma seleccionada, tanto desde puestos del Banco como desde otras ubicaciones, e integración con sistemas internos de autenticación del Banco de España.
6. Redacción de la documentación entregable definida en la metodología de desarrollo vigente en el Departamento de Sistemas de Información del Banco de España.
7. Elaboración del plan de pruebas.
8. Tareas de soporte a las pruebas de integración y a las pruebas de usuario previas a la puesta en producción del sistema.

9. Traspaso de conocimientos necesarios para el personal de los departamentos y sucursales que gestionen compras y el Departamento de Sistemas de Información del Banco de España, mediante sesiones formativas apoyadas en material generado al efecto.

Anejo 2: Modelo de currículum para los componentes del servicio

Información personal	
Apellido(s) / Nombre(s)	Apellido(s) Nombre(s).
Experiencia laboral	
Fechas	Describa por separado cada empleo relevante que haya desempeñado, comenzando por el más reciente.
Profesión o cargo desempeñado	
Funciones y responsabilidades	
Tecnologías	
Metodologías	
Nombre y dirección de la empresa o empleador	
Personas a cargo	
Tipo de empresa o sector	
Educación y formación	
Fechas	Describa por separado cada curso realizado, comenzando por el más reciente.
Cualificación obtenida	
Principales materias o capacidades profesionales estudiadas	
Nombre y tipo del centro de estudios	
Nivel conforme a una clasificación nacional o internacional	
Capacidades y competencias personales	
Idioma(s) materno(s)	Indique su lengua materna (si tiene más de una lengua materna, indique cada una - ver instrucciones en http://europass.cedefop.europa.eu)

Otro(s) idioma(s)
Autoevaluación
Nivel europeo (*)

Comprensión		Habla		Escritura			
Comprensión auditiva		Lectura		Interacción oral		Capacidad oral	

Idioma
Idioma

(*) Nivel del Marco Europeo Común de Referencia (MECR)

Capacidades y competencias sociales

Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado.

Capacidades y competencias organizativas

Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado.

Capacidades y competencias técnicas

Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado.

Otras capacidades y competencias

Describa dichas competencias e indique en qué contexto se han desarrollado.

Otras informaciones

Indique en este apartado cualquier otra información que pueda tener relevancia, por ejemplo personas de contacto, referencias, etc.

Anexos

Enumere todos los anexos que haya decidido adjuntar. Suprimir cuando no proceda

Este cuestionario debe cumplimentarse por cada técnico asignado al proyecto.

Anejo 3: Proyecto 2128 – Sistema de licitación electrónica. Modelo Operativo

El anejo 3 se suministra en un fichero aparte que acompaña a este pliego de prescripciones técnicas.

Anejo 4: Proyecto 2128 – Sistema de licitación electrónica. Requisitos de seguridad

El anejo 4 se suministra en un fichero aparte que acompaña a este pliego de prescripciones técnicas.