

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DEL “SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO, ADAPTATIVO Y EVOLUTIVO DE LOS DISTINTOS MÓDULOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA INFORMÁTICO M@GIN (MODELO AUTOMATIZADO DE GESTIÓN DE INGRESOS) DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y SEGURIDAD DEL GOBIERNO DE CANARIAS, QUE DA SOPORTE A LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA, ASÍ COMO LA REALIZACIÓN DE PEQUEÑOS NUEVOS DESARROLLOS RELACIONADOS DE MANERA DIRECTA CON DICHO SISTEMA”, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO Y TRAMITACIÓN URGENTE. (EXPEDIENTE 2013/5).

Índice de cláusulas

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES	2
1 Introducción	2
2 Objeto del contrato	2
3 Situación actual	3
3.1 Funcionalidad actual.....	4
3.2 Estructura de mantenimiento actual	6
3.3 Infraestructura tecnológica	6
4 Descripción del Servicio	9
4.1 Requerimientos de formación.....	11
4.2 Realización del servicio	11
5 Condiciones de ejecución	12
5.1 Dirección y Seguimiento del contrato	12
5.2 Marco temporal del servicio.....	13
5.3 Periodo de garantía.....	13
5.4 Condiciones básicas de ejecución.....	13
5.5 Infraestructura necesaria para realizar el proyecto.....	14
5.6 Descripción de la metodología a utilizar.....	14
5.7 Medidas de calidad en la ejecución del contratos	14
5.8 Informes de control para la gestión del proyecto	14
5.9 Productos resultantes de las actuaciones del proyecto	15
6 Recursos humanos.....	15
6.1 Equipo mínimo adscrito al proyecto.....	15
6.2 Constitución inicial y modificaciones posteriores del equipo de trabajo	17
7 Plan de devolución del servicio.....	17
7.1 Definición del plan de transición del servicio	17
7.2 Definición del plan de devolución del servicio	18

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

1 Introducción

El objeto del concurso es la contratación de los servicios de mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de los distintos módulos que conforman el sistema informático M@GIN (*Modelo Automatizado de Gestión de Ingresos*) de la Dirección General de Tributos de la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad del Gobierno de Canarias, que da soporte a los procesos relacionados con la recaudación y gestión tributaria, así como la realización de pequeños nuevos desarrollos relacionados de manera directa con dicho sistema.

2 Objeto del contrato

La experiencia acumulada durante los años de funcionamiento del sistema M@GIN pone al descubierto la conveniencia de realizar mejoras en el aplicativo con modificaciones simples o de mediana complejidad, de forma que la aplicación se adapte lo máximo posible a las necesidades reales de cada departamento de los que integran la estructura organizativa de la Administración Tributaria Canaria.

Por otra parte, ante la futura incorporación a la base de M@gin de un nuevo módulo de recaudación ejecutiva y la implantación ya realizada en años pasados de los módulos para gestionar los impuestos de:

- Impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C.),
- el Arbitrio sobre Importaciones y Entregas de Mercancías en las Islas Canarias (A.I.E.M.),
- el Impuesto Especial de la Comunidad Autónoma de Canarias sobre Combustibles derivados del Petróleo y
- el Impuesto sobre las Labores del Tabaco,

así como la acciones que se han emprendido, dentro del proyecto de modernización tecnológica de la Dirección General de Tributos, para acercar la Administración al Ciudadano, posibilitando la intercomunicación por medios electrónicos, se hace necesario realizar acciones en orden a que el sistema base y los nuevos módulos de M@GIN se mantengan y evolucionen contemplando una total integración entre todos los módulos que finalmente constituyan el sistema M@gin.

Además, tanto los cambios tecnológicos como los cambios normativos, que periódicamente se producen en los reglamentos de todos los impuestos objeto de M@GIN, obligan a realizar la adaptación del sistema, de una forma eficaz y dentro de los plazos establecidos.

De manera resumida, a continuación se enumeran los servicios objeto del concurso:

§ **Mantenimiento Correctivo.-**

Como mantenimiento correctivo se entiende el soporte y la resolución de todas aquellas incidencias que no son objeto de la garantía y que se derivan de errores producidos en el funcionamiento de los módulos implantados, que no han podido ser detectados ni durante el estudio funcional del sistema, ni en la fase de pruebas del mismo.

§ **Mantenimiento Adaptativo.-**

Como mantenimiento adaptativo se entiende el soporte y la resolución de incidencias relacionadas con la evolución del ámbito normativo o técnico o como consecuencia de cambios en el entorno organizativo al que el sistema da soporte.

§ **Mantenimiento Evolutivo.-**

Como mantenimiento evolutivo se entiende el soporte y la resolución de:

- Incidencias de mejora y/o ampliación de las capacidades funcionales o técnicas existentes en los sistemas, incluyendo la actualización de las versiones de los productos de base.
- Implantación de nuevas funcionalidades, incluyendo en cualquier caso, todas las actividades de diseño funcional, diseño técnico, construcción, pruebas unitarias, pruebas de integración, pruebas de aceptación/regresión y de usuario y tareas de soporte.

En este mantenimiento evolutivo no se incluirán desarrollos de módulos que no estén relacionados con la recaudación y la gestión tributaria y para establecer un marco previo de actuación para estas incidencias, los trabajos incluidos en este tipo de mantenimiento no podrán superar, individualmente, las 150 jornadas/hombre.

• **Colaboración con el Servicio de Informática Tributaria en el soporte a la operación y monitorización de la infraestructura hardware y software soporte de M@gin**

Este servicio consistirá en el seguimiento diario de la situación de la infraestructura de servidores y de los productos software que utiliza M@gin y, en colaboración con el personal técnico de la Administración Tributaria Canaria, realizar bajo su dirección aquellas tareas que permitan su funcionamiento óptimo mediante las actividades de monitorización y de operación que se consideren necesarias así como las necesarias para la explotación de M@gin. Estas tareas podrán requerir en múltiples ocasiones la realización de actividades en horarios fuera de los normales de mañana y tarde de oficina y en fines de semana.

Asimismo, también es preciso realizar un seguimiento continuado de los rendimientos de los distintos servidores que soportan el sistema M@GIN con vistas a la obtención de los mejores tiempos de respuesta posibles, así como la colaboración en la migración de las versiones de los productos de base cuando éstas sean consideradas de interés por el Servicio de Informática Tributaria, tras la adecuada valoración de las tareas que ello suponga.

• **Colaboración con el Servicio de Informática Tributaria en el soporte a la explotación y a la atención de usuarios (Consultoría)**

Este servicio consistirá en el apoyo y prestación de la ayuda funcional y técnica al personal de la Administración Tributaria Canaria, en general, y al Servicio de Informática Tributaria, en particular, para la resolución de las incidencias y consultas planteadas por los usuarios del sistema. La colaboración se prestará siempre a instancias de los responsables tributarios del proyecto y nunca por petición directa de cualquiera de los usuarios.

3 Situación actual

Actualmente el sistema M@GIN es un sistema consolidado, aunque todavía en fase de crecimiento, al que se le van añadiendo nuevas funcionalidades de acuerdo con las necesidades de los distintos departamentos que utilizan el sistema, y que forma parte de un proyecto final que constituirá un sistema único integrado para la gestión de los distintos impuestos que son responsabilidad de la Dirección General de Tributos.

En cuanto a la disposición del equipamiento, éste se encuentra en las dependencias del Centro Integral de Servicios (CIS) Telemáticos del Gobierno de Canarias (Cibercentro) de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías de la Consejería de Presidencia y Justicia, el cual conecta con los Servidores del sistema Económico-Financiero de la Consejería de Economía, Hacienda y Seguridad para los procesos de contabilización de los ingresos, con la empresa pública Gestión

Recaudatoria de Canarias, S.A. (GRECASA) para la emisión y gestión de notificaciones y para la gestión de los cobros en vía ejecutiva y con otros servidores del Gobierno de Canarias distribuidos en su red corporativa para otras funciones.

3.1 Funcionalidad actual

Breve descripción:

El núcleo principal del sistema M@GIN está constituido por una aplicación que se ha diseñado y construido sobre Oracle® y J2EE con BEA Weblogic®, en una estructura de tres capas y con acceso mediante navegador. De forma integrada con lo anterior, y en el mismo sistema, se encuentra el sistema de flujo de trabajo Indraflow®, que canaliza y regula los diferentes pasos administrativos. Este aplicativo conjunto constituye la herramienta de trabajo básica del personal al servicio de la gestión tributaria y da soporte al resto de sistemas de su ámbito, con los cuales se comunica, básicamente, mediante Servicios Web o Servicios FTP.

En producción se encuentran disponibles los módulos *verticales* correspondientes a:

- Los impuestos de
 - Sucesiones y Donaciones,
 - Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados
 - Transmisiones Patrimoniales de vehículos usados,
 - IGIC (Impuesto General Indirecto Canario)
 - AIEM (Arbitrio sobre la Importación y Entrega de Mercancías)
 - Especial de la Comunidad Autónoma de Canarias sobre Combustibles derivados del Petróleo
 - Módulo de Liquidación de Ingreso Directo al Impuesto de Importaciones
 - Labores del Tabaco
 - Patrimonio
- Censo de Empresarios o Profesionales,
- Notificaciones electrónicas obligatorias
- Registro de apoderamientos

así como los módulos *horizontales* de soporte de:

- Aplazamientos y fraccionamientos,
- Archivo,
- Contabilidad (Integración con el Sistema SEFCAN de Gestión Económico-Financiero de la Consejería de Economía y Hacienda),
- Contribuyentes,
- Devoluciones,
- Gestión de expedientes,
- Gestión de ingresos,
- Gestión documental (Integración con InvesDoc)
- Incompetencias

- Liquidaciones
- Notificaciones y Ejecutiva (Integración con Grecasa),
- Recursos,
- Registro (Integración con HiperReg),
- Requerimientos,
- Sanciones,
- Valoraciones
- WorkFlow
- Inspección
- Certificados tributarios

El sistema de gestión tributaria M@GIN se encuentra complementado por un gestor documental, Invesdoc[®], que almacena e indexa todos los documentos relacionados, tanto con la presentación de las declaraciones como con los distintos procesos relacionados con la gestión tributaria.

En la página web de la Dirección General de Tributos (www.gobiernodecanarias.org/tributos), el sistema M@GIN cuenta con una serie de programas de ayuda, que facilitan la cumplimentación, de forma individualizada, de las correspondientes autoliquidaciones de los distintos impuestos.

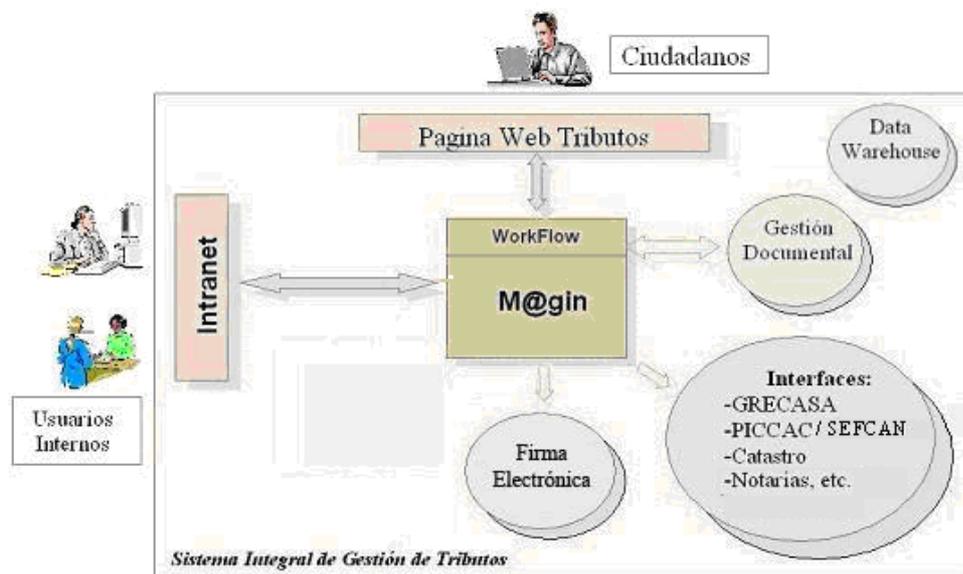
Además de permitir la generación de autoliquidaciones en formato papel, para su presentación y tramitación presencial en ventanilla o en entidades colaboradoras, actualmente mediante la conexión con la Sede Electrónica de la Administración Tributaria Canaria, se permite la presentación electrónica de los siguientes modelos:

- IGIC: 410,411,420,421 y 422
- AIEM: 450
- TT PP y AJD: 600 y 620
- Combustible: 435

y está previsto ir incorporando progresivamente el resto de las declaraciones.

Se ha desarrollado un sistema (Data Warehouse) para el tratamiento masivo de la información generada por el sistema M@GIN, que extrae periódicamente información de los diferentes sistemas transaccionales y la almacena, de forma que permite, la realización de diferentes tipos de análisis masivo (informes, comparativas, simulaciones, generación de planes de inspección, etc.). Actualmente, contempla además de los impuestos de Sucesiones y Donaciones, Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y Transmisiones de Vehículos implantados inicialmente en M@gin, los impuestos con los que posteriormente se ha ampliado: Impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C.), el Arbitrio sobre Importaciones y Entregas de Mercancías en las Islas Canarias (A.I.E.M.) y el Impuesto Especial de la Comunidad Autónoma de Canarias sobre Combustibles derivados del Petróleo.

A nivel gráfico, el sistema queda resumido en el siguiente esquema gráfico:



Ámbito organizativo:

El sistema M@GIN da servicio, aproximadamente, a unos 850 usuarios de las distintas unidades organizativas de la Administración Tributaria Canaria:

- Dirección General de Tributos.
- Administraciones Tributarias Insulares.
- Oficinas de Atención Tributaria (O.A.T.).
- Intervención General de la Comunidad Autónoma.

Estos usuarios se distribuyen, desde el punto de vista geográfico, entre las principales poblaciones de las siete islas del archipiélago canario.

3.2 Estructura de mantenimiento actual

Actualmente el mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo del sistema M@GIN lo está realizando la empresa desarrolladora del sistema informático, realizando la explotación y administración del sistema el propio personal del Servicio de Informática Tributaria con la colaboración de técnicos del Cibercentro y de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

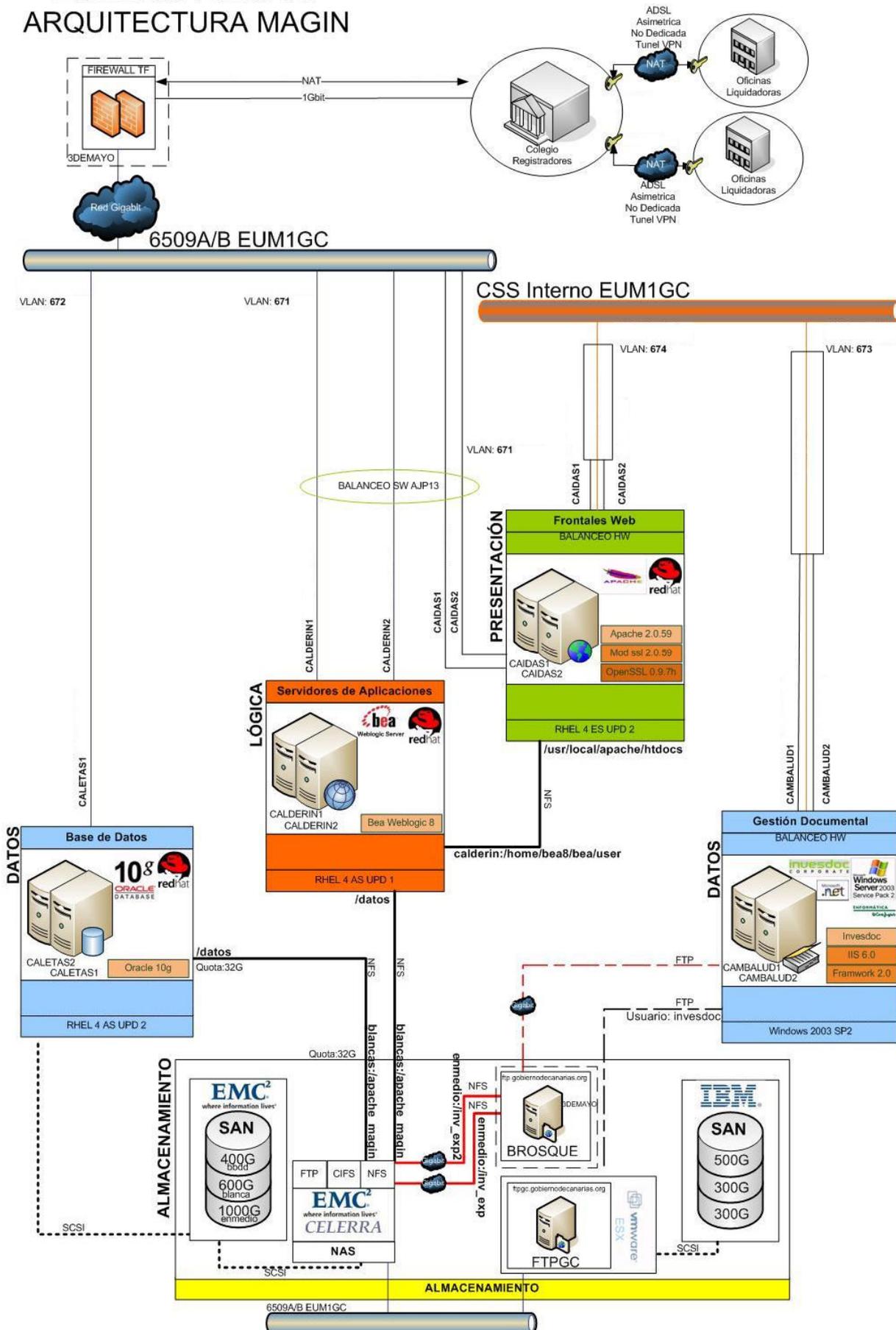
3.3 Infraestructura tecnológica

Debido al crecimiento que está experimentando el Sistema M@GIN se ha gestionado la adquisición de una nueva infraestructura que está permitiendo dar soporte al incremento de la funcionalidad que se está produciendo, con la incorporación de los nuevos módulos, y el aumento de usuarios que tendrán que acceder al sistema.

Actualmente, la infraestructura tecnológica que da soporte al sistema objeto de este contrato es muy diversa. A nivel de servidores se estructura alrededor de diferentes entornos: Producción, Pre-Producción y Formación. Durante las fases de implantación se dispone, además, de otros dos entornos, proporcionados y gestionados por el contratista en sus propias instalaciones: Desarrollo e Integración. Estos últimos entornos deberá proporcionarlos el adjudicatario durante el plazo de prestación de este contrato hasta el momento en que, a instancias del Servicio de Informática Tributaria, se instalen dichos entornos en dependencias propias de la Administración Tributaria Canaria, para lo que aportará la colaboración necesaria para el funcionamiento ininterrumpido del servicio durante el período de transición.

En la imagen adjunta se puede observar un gráfico con el entorno de Producción.

ESQUEMA LÓGICO ARQUITECTURA MAGIN



Los servidores, sin incluir los correspondientes a las infraestructuras tecnológicas generales de la red del Gobierno de Canarias, que soportan las funcionalidades de M@GIN existentes actualmente en producción, pre-producción y formación tienen las siguientes características:

Hardware:

Servidores de tecnología Intel(32/64) multiprocesador.
Sistema de almacenamiento SAN/NAS.

Software:

Frontales Web de la Intranet (M@GIN):

- Sistema Operativo Red Hat Enterprise Linux AS. Release 6
- Servicio Web Apache/2.0.59.

Servidores de Aplicaciones:

- Sistema Operativo Red Hat Enterprise Linux AS. Release 6
- Servidor de aplicaciones Bea WebLogic 12c en Cluster
- Planificador de tareas propio basado en Quartz

Servidores de Base de Datos:

- Sistema Operativo Red Hat Enterprise Linux AS. Release 6
- Base de Datos Oracle Database 11 Enterprise Edition Release

Servidores de Gestión Documental:

- Sistema Operativo Microsoft Windows Server 2003 Enterprise Edition.
- Contenedor Servlet Jakarta-Tomcat-5.0.28
- Web Service GetBarCodeX(Accusoft) sobre Internet Information Services (IIS) Versión: 6.0
- Gestor Documental: Versión Java de InvesDoc

Servidores Auxiliares para FTP/NFS/SMB/CIFS/CVS/WEBDAV:

- Sistema Operativo Red Hat Enterprise Linux AS. release 5
- Sistema Operativo Microsoft Windows Server 2003 Enterprise Edition.

Aplicación web en lenguaje y tecnología Java, haciendo uso de un Framework propio denominado Arquigen con IDE Eclipse y control de versiones CVS.

4 Descripción del Servicio

Las tareas a desarrollar dentro de los servicios objeto del contrato, y que se describen a continuación, se han de ejecutar manteniendo la documentación correspondiente actualizada para el mantenimiento correctivo y adaptativo, y/o como fases del ciclo de vida de un proyecto normal en el mantenimiento evolutivo, pero en ambos casos con la circunstancia de su necesaria integración con el sistema M@GIN:

1. Actividades de Planificación, Control y Seguimiento del Proyecto

Se trata de la colaboración con el Servicio de Informática Tributaria respecto del planeamiento, control y seguimiento del conjunto de las actividades incluidas en el servicio, la necesaria coordinación con sus técnicos, la temprana detección y resolución de problemas con la finalidad de minimizar los posibles retardos o disfunciones y la preparación y suministro de información detallada al Comité de Seguimiento sobre el estado del proyecto.

2. Actividades de Análisis y Diseño

C/. Franchy y Roca, 11, 2ª Planta. 35007 – Las Palmas de G. C. Teléfono: 928-379000 Fax: 928-379032

C/. Imeldo Serís 57, 5ª Planta. 38003 – Santa Cruz de Tenerife. Teléfono: 922-470400 Fax: 922-470432

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Las Palmas de Gran Canaria al tomo 1203 General, folio 167, hoja nº GC-12132, Inscripción Primera

El proyecto se realizará manteniendo la metodología utilizada en el proyecto original (Métrica 3 adaptada) y manteniendo la estructura de documentación utilizada en él.

3. Actividades de Desarrollo

El aplicativo tributario, M@GIN, está realizado sobre un framework J2EE propio, denominado “Arquigen”. La realización del mantenimiento y el desarrollo de las nuevas funcionalidades habrán de llevarse a cabo de acuerdo con las funciones de acceso y utilización definidas en este framework.

El adjudicatario suministrará toda la documentación del proyecto conforme a la establecida en el desarrollo del proyecto M@GIN.

4. Actividades de Implantación

El adjudicatario realizará las tareas necesarias de preparación previa de datos, migraciones de datos de otros sistemas originales, caso de provenir de algún origen pre-existente, elaboración de informes de validación, etc. de aquellas acciones de mantenimiento o nuevos desarrollos que se requieran.

Para todas las acciones realizadas el contratista realizará las actividades de formación correspondientes, tanto a los usuarios finales del sistema como al personal técnico del Servicio de Informática Tributaria en cuanto a la implementación técnica de la solución desarrollada.

5. Actividades de Pruebas

En el entorno de integración del adjudicatario se deberán llevar a cabo las pruebas finales completas de la actividad efectuada aportando los correspondientes manuales de las pruebas funcionales realizadas.

El adjudicatario, en aquellas ocasiones que se lo demande el Servicio de Informática Tributaria, tendrá que aportar los resultados de las ejecuciones de las pruebas realizadas, principalmente en aquellas funciones que representen una novedad tecnológica en el aplicativo, o si la importancia de la materia lo hiciera recomendable.

La ejecución de las pruebas masivas se realizará con herramientas Java de testeo de carga (Grinder, Cactus o similar), en entorno J2EE.

6. Actividades de Mantenimiento Correctivo

Aunque ya se ha señalado anteriormente, en este contrato se entiende por mantenimiento correctivo, el soporte y la resolución de incidencias derivadas de errores producidos en el funcionamiento de los módulos implantados, que no hayan podido ser detectados ni durante el estudio funcional del sistema, ni en la fase de pruebas del mismo. Cabe diferenciarlo de la otra visión de este tipo de mantenimiento, es decir, la solución de las incidencias asociadas a algún fallo funcional o de construcción del programa M@GIN, que formen parte de las obligaciones del anterior adjudicatario del desarrollo e implantación de M@GIN hasta el momento en que expire la garantía.

7. Actividades de Mantenimiento Adaptativo / Evolutivo

El adjudicatario proporcionará los recursos suficientes para responder a las peticiones de actividades de mantenimiento adaptativo y evolutivo en los plazos que se marquen por la Dirección General de Tributos.

8. Actividades de apoyo en la Post-Implementación

El adjudicatario prestará al Servicio de Informática Tributaria y a los responsables de la gestión tributaria toda la colaboración que éstos le demanden en la resolución de las incidencias y las consultas generadas por los usuarios del aplicativo sobre los diferentes aspectos de la operativa funcional de los diferentes módulos que componen el sistema M@GIN.

No se considera incluida en esta colaboración, por no ser objeto de este contrato, la resolución de consultas de tipo tributario (criterios tributarios a aplicar en las diferentes consultas).

9. Actividades de apoyo técnico a la explotación

El adjudicatario dará, a petición del Servicio de Informática Tributaria, el apoyo y colaboración que éste le solicite en cuanto a la explotación cotidiana del aplicativo, es decir, a la monitorización y operación de los servidores soporte, resolución de problemas y comprobaciones en materias técnicas relacionadas con los productos sobre los que se ejecuta la aplicación durante el plazo de ejecución del contrato. En particular, realizará:

- Comprobación del buen funcionamiento del subsistema planificador de tareas.
- Comprobación del adecuado comportamiento de los componentes utilizados por el aplicativo para el escaneo, almacenamiento, visualización y modificación de documentos.
- Análisis de los log's de los servidores de aplicaciones (Weblogic), servidores web (Apache), servidores de base de datos (Oracle), etc.

4.1 **Requerimientos de formación**

El adjudicatario deberá definir, en el caso de nuevas funcionalidades, el plan de formación que considere necesario para garantizar el buen uso de la aplicación por parte de los usuarios. Cabe incluir los aspectos siguientes:

- Cursos o seminarios necesarios, con relación de los contenidos correspondientes para formar a los usuarios finales en el uso de la aplicación en cuanto a las nuevas funcionalidades o modificaciones implementadas.
- Cursos o seminarios necesarios para formar al personal informático que será designado para el mantenimiento posterior del aplicativo, tanto en lo referente a la explotación y administración del sistema como a la implementación realizada.

4.2 **Realización del servicio**

La ejecución del servicio se realizará mediante la asignación por la Dirección General de Tributos a cada incidencia o actuación de las contempladas en el punto 2, de un grado de urgencia para su resolución, para lo que se definen los siguientes cuatro niveles de urgencia o prioridad:

- Leve o baja: Supone una mejora o corrección de uno o más módulos del sistema que se considera de interés introducirla en un plazo de tiempo limitado.
- Moderada: Supone una mejora o corrección de uno o más módulos del sistema para superar una limitación parcial que obliga a utilizar acciones alternativas, ya sea por parte del usuario o mediante la ejecución de procesos de corrección de datos.
- Grave: Supone una corrección de uno o más módulos del sistema para corregir el bloqueo de alguna funcionalidad que no puede realizarse utilizando medios alternativos, aunque no limita totalmente la capacidad operativa de los usuarios.

- **Crítica:** Supone un bloqueo total de la aplicación en cuanto a la utilización de uno o más módulos del sistema que impide a los usuarios seguir utilizando el sistema.

La empresa adjudicataria realizará, en el plazo más breve posible, un estudio funcional de la solución a cada incidencia y una estimación de las horas/hombre a emplear y del plazo total para su resolución completa que deberán ser consensuados y aprobados por el personal funcional y técnico de la Dirección General de Tributos.

La siguiente tabla recoge el volumen previsto para los diferentes servicios, con el objetivo de que sirva como referencia al adjudicatario para hacer una estimación de la carga de trabajo. Esta capacidad ha de considerarse como una base de partida para hacer la licitación, si bien la Dirección General de Tributos se reserva el derecho de revisarla durante el desarrollo del contrato, siempre con un máximo de modificación del 25% sobre la estimación de la capacidad base en cada uno de los tipos de servicio.

Distribución de la capacidad base por tipos de Servicio:

- Para los trabajos de consultoría, no más de.....15 %
- Para los trabajos de mantenimiento correctivo, no más de 25 %
- Para los trabajos de mantenimiento adaptativo, no más de..... 20 %
- Para los trabajos de mantenimiento evolutivo, no más de 50 %

Teniendo en cuenta que, la carga de trabajo acumulada de los servicios de consultoría, mantenimiento correctivo y mantenimiento adaptativo no debe superar el 50%.

5 Condiciones de ejecución

5.1 Dirección y Seguimiento del contrato

La dirección del contrato corresponde al Servicio de Informática Tributaria.

Se crearán, como mínimo dos Comités operativos de Seguimiento para cubrir las distintas áreas del sistema, integrados cada uno de ellos, por dos personas de la Dirección General de Tributos (responsable funcional y responsable técnico del proyecto) y dos representantes de la empresa adjudicataria, sin perjuicio de la existencia de un Comité de Dirección de más alto nivel.

El Comité de Seguimiento del contrato se reunirá con una periodicidad quincenal para supervisar la ejecución del contrato, establecer las prioridades, conformar las estimaciones de tiempo previsto (realizadas por la empresa) para la realización de las tareas objeto del contrato, dar el visto bueno a su finalización y resolver los eventuales conflictos que pudieran surgir.

El Comité de Dirección del contrato se establece como órgano máximo de interpretación de las distintas vicisitudes que pudieran surgir en la prestación de los servicios requeridos en este contrato, tanto en la relación con el adjudicatario del servicio como en los imprevistos que en la relación con los usuarios, oficinas liquidadoras o entes externos pudieran producirse.

Estará integrado, por parte de la Administración Tributaria Canaria, por el Director General de Tributos, el Jefe del Servicio de Informática Tributaria, los responsables funcionales y técnicos del proyecto, el gerente de la empresa pública Grecasa, y los Jefes de Servicio y/o personal de la Dirección General de Tributos que en cada momento se considere oportuno convocar en función del orden del día de la reunión. Por parte de la empresa adjudicataria deberán participar el Gerente o Director responsable del proyecto, el Jefe de equipo asignado y aquel otro personal técnico o directivo que la empresa crea conveniente ya sea de manera permanente o puntual.

5.2 Marco temporal del servicio.

El presente contrato tendrá una duración de 12 meses a partir de la formalización del mismo, con posibilidad de prórroga de otros 12 meses.

5.3 Periodo de garantía.

Se establece un periodo de garantía para las actividades de mantenimiento correctivo de 3 meses y para las de mantenimiento adaptativo y evolutivo de un mínimo de 12 meses a contar desde la recepción definitiva de cada uno de los trabajos resultantes de la ejecución de este proyecto. Durante este periodo el adjudicatario se compromete a resolver satisfactoriamente todas aquellas incidencias o defectos detectados en los módulos desarrollados o aplicaciones implantadas que sean imputables a la empresa por acción u omisión.

Cabe reseñar que si en la resolución de una incidencia por primera vez o por estar sujeta al período de garantía, ya sea del tipo de mantenimiento correctivo, adaptativo o evolutivo, se produjese la pérdida, disminución o malfuncionamiento de otra u otras funcionalidades que previamente a la resolución de la incidencia original se hallasen operativas, se considerará incluida su resolución como parte integrante de la primera.

5.4 Condiciones básicas de ejecución.

La premisa de la eficaz ejecución del objeto de este contrato solo podrá lograrse si la relación de la empresa adjudicataria con el personal de la Dirección General de Tributos, y viceversa, se encuentra presidido por el principio de mutua confianza y la seguridad de que las acciones iniciadas por cualquiera de las partes buscan la mejor resolución de los problemas y el beneficio común de ambos.

Aunque la comisión de seguimiento, en primera instancia, y la de dirección, en segunda y última, es el órgano de determinación y aceptación de los plazos de resolución que se estiman para cada una de las tareas incluidas en este contrato, así como el órgano de decisión respecto del posible incumplimiento del objeto del contrato en alguno de los trabajos a desarrollar, se establecen para las tareas de tipo correctivo unos tiempos máximos de resolución según la prioridad que se le haya asignado:

- Leve o baja: < 20 días laborables
- Moderada: < 10 días laborables
- Grave: < 3 días laborables
- Crítica: < 6 horas

El porcentaje de actuaciones reabiertas no debe superar en ningún caso el 15% entendiéndose como tales la existencia de incidencias relativas a soluciones recién puestas en producción.

Para las actividades de mantenimiento adaptativo y/o evolutivo en las que la complejidad de la actividad o la normativa que le es de aplicación no puede de manera alguna tabularse previamente, se establece como requerimiento mínimo que, una vez aceptada la estimación de las mismas en la comisión de seguimiento, el plazo de ejecución real no puede superar en más de un 25% el tiempo inicialmente estimado.

Estas condiciones se establecen como niveles mínimos de nivel de servicio (ANS) que los licitadores podrán superar en sus ofertas estableciéndose éstas como punto de partida para los trabajos de la comisión de seguimiento; aunque siempre con la consideración de que la comisión de seguimiento y, en su defecto, la de dirección se establece como órgano de interpretación de las circunstancias particulares de cada tarea solicitada a efectos de considerar la existencia de incumplimiento justificado o no de un trabajo.

Para una mejor ejecución y control de las incidencias, el Servicio de Informática Tributaria aportará una herramienta para el control y seguimiento de las tareas e incidencias, que será de uso obligatorio tanto para el adjudicatario como para el personal técnico del Servicio, independientemente de que el adjudicatario utilice una herramienta propia para su control interno.

Otras condiciones a considerar son:

- Se requerirá a cada licitador que aporte un plan de transición y de devolución del servicio así como el plazo de ejecución del mismo, para su utilización en el caso de que sea necesario.
- Se requerirá al adjudicatario la aportación de la siguiente documentación, en el formato que se determine, durante la ejecución del contrato:
 - Inventario de requerimientos
 - Estudios previos
 - Documentos de análisis funcional
 - Documentos de diseño técnico del sistema
 - Plan de gestión del cambio cuando la complejidad de la adaptación o modificación así lo requiera
 - Manuales de usuario, técnicos, de puesta en funcionamiento, administración y explotación
- Las herramientas y versiones de desarrollo sobre las que se ejecutarán los servicios descritos serán los indicados en el punto 3.3 para la explotación del aplicativo con los procedimientos y protocolos establecidos en el Gobierno de Canarias por la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías a través del denominado Cibercentro para el hospedaje y explotación de aplicaciones.
- Finalmente, se exigirá al adjudicatario la aplicación de la metodología y formato de documentación utilizada en M@GIN de acuerdo a las especificaciones y detalles que le indique el Servicio de Informática Tributaria.

5.5 Infraestructura necesaria para realizar el proyecto

Como ya se indicó anteriormente, la empresa adjudicataria deberá disponer en sus instalaciones de los servidores y productos de desarrollo que les permita mantener y desarrollar el aplicativo M@GIN y gestionar los entornos de pruebas e integración. Ídem cuando los proporcione la Administración Tributaria Canaria en sus instalaciones. Contra estos entornos trabajará el personal dispuesto por el adjudicatario y los técnicos del Servicio de Informática Tributaria que conjunta y coordinadamente con los primeros realizarán el mantenimiento requerido.

5.6 Descripción de la metodología a utilizar.

Metodología Métrica 3 adaptada utilizada en el proyecto M@GIN.

5.7 Medidas de calidad en la ejecución del contrato

El nivel ofertado por el adjudicatario del servicio constituirá un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS). Su cumplimiento se medirá con una periodicidad mensual durante toda la duración de la prestación del servicio por el comité de dirección del proyecto. El incumplimiento del ANS será motivo de penalización. La reiteración de incumplimientos del ANS provocará la rescisión del contrato.

5.8 Informes de control para la gestión del proyecto

Para las reuniones del Comité de Dirección que se celebrarán cada mes o mes y medio, como máximo, el adjudicatario presentará un informe, en el formato que se defina, con la siguiente información, al menos:

- Acta de aprobación del comité anterior
- Actas de las reuniones celebradas con usuarios, terceros colaboradores, etc. desde el anterior comité
- Planificación y avance detallado del proyecto (tareas abiertas y cerradas en el período)
- Análisis de desviación de las previsiones del proyecto
- Informe de gestión de cambios
- Informe de control de riesgos del proyecto
- Informes de los comités de seguimiento del período
- Detalle de incidencias no consensuadas en el período
- Planificación prevista para el siguiente período

5.9 Productos resultantes de las actuaciones del proyecto

Para las tareas de mantenimiento correctivo y adaptativo de los módulos ya puestos en Producción, el adjudicatario deberá entregar la documentación actualizada con las funcionalidades incorporadas o modificadas e incluso completarla en caso de detectar alguna insuficiencia.

Para las tareas de mantenimiento evolutivo, el adjudicatario deberá presentar la documentación que se indica a continuación en el formato ya definido para el proyecto M@GIN o el que se pudiera determinar por el responsable técnico del proyecto:

- Análisis funcional
 - Situación futura (cómo se tratará la problemática con la solución adoptada)
- Diseño de la solución
 - Diseño técnico
 - Diseño funcional
 - Modelo de datos
- Plan de pruebas unitarias (técnicas y funcionales)
- Plan de pruebas de integración (técnicas y funcionales)
- Plan de puesta en funcionamiento y plan de contingencia
- Manuales de usuario
- Manuales de puesta en funcionamiento
- Manuales de administración o explotación

6 Recursos humanos

6.1 Equipo mínimo adscrito al proyecto

Se considera como requisito imprescindible el compromiso por parte de los oferentes de la adscripción al proyecto de un equipo mínimo, durante toda la ejecución del contrato con independencia de los que puntualmente deba asignar para la resolución una o más tareas. Por otra parte y para la más eficiente interoperatividad del equipo de la empresa adjudicataria con el personal técnico del Servicio de Informática Tributaria y los responsables técnico y funcional del proyecto, se considera necesaria la residencia de parte del equipo ofertado en oficinas propias en Las Palmas de Gran Canaria. A continuación se detalla los requisitos y características del equipo mínimo a considerar:

- **Un Director de proyecto.** Con dedicación parcial y ubicado en las oficinas de la empresa en Las Palmas de Gran Canaria.

Titulación: Titulado superior, con formación en tecnologías de la información. Se deberán indicar la/s titulaciones académicas y cursos recibidos.

Conocimientos mínimos: Conocimientos en dirección, al menos, de un proyecto del ámbito tributario de similares características al objeto del presente pliego, en el ámbito de las

Administraciones Públicas Españolas y de dimensiones similares a la Comunidad Autónoma Canaria, durante un mínimo de 12 meses en los últimos cuatro años.

- **Un Jefe de equipo (responsable de áreas funcionales).** Con dedicación completa y ubicado en las oficinas de la empresa en Las Palmas de Gran Canaria.

Titulación: Titulado superior, con formación en tecnologías de la información. Se deberán indicar la/s titulaciones académicas y cursos recibidos.

Conocimientos mínimos: Conocimientos en dirección, al menos, de un proyecto del ámbito tributario de similares características al objeto del presente pliego, en el ámbito de las Administraciones Públicas Españolas y de unas dimensiones similares a la Comunidad Autónoma Canaria, durante un mínimo de 12 meses en los últimos cuatro años.

- **Dos Consultores Funcionales.** Con dedicación completa y, al menos uno de ellos, ubicado en las oficinas de la empresa en Las Palmas de Gran Canaria.

Titulación: Titulado superior, con formación en tecnologías de la información y/o materias fiscales/tributarias. Se deberán indicar la/s titulaciones académicas y cursos recibidos.

Conocimientos mínimos: Conocimientos en consultoría funcional en, al menos, un proyecto del ámbito tributario de similares características al objeto del presente pliego, en el ámbito de las Administraciones Públicas Españolas y de unas dimensiones similares a la Comunidad Autónoma Canaria, durante un mínimo de 12 meses en los últimos cuatro años.

- **Dos analistas responsables de los equipos de desarrollo.** Con dedicación completa y, al menos uno de ellos, ubicado en las oficinas de la empresa en Las Palmas de Gran Canaria.

Titulación: Titulado medio o superior, con formación en tecnologías de la información. Se deberán indicar la/s titulaciones académicas y cursos recibidos.

Conocimientos mínimos: Conocimientos en análisis y programación J2EE en los entornos Java/Eclipse/WebLogic/Oracle en, al menos, un proyecto del ámbito tributario, de similares características al objeto del presente pliego, en el ámbito de las Administraciones Públicas Españolas y de unas dimensiones similares a la Comunidad Autónoma Canaria, durante un mínimo de 12 meses en los últimos cuatro años.

- **Cuatro programadores.** Con dedicación completa y, al menos, dos de ellos ubicados en las oficinas de la empresa en Las Palmas de Gran Canaria.

Titulación: Bachiller, FP II, titulado medio o superior, con formación en tecnologías de la información. Se deberán indicar la/s titulaciones académicas y cursos recibidos.

Conocimientos mínimos: Conocimientos de programación J2EE en los entornos Java/Eclipse/WebLogic/Oracle en, al menos, un proyecto del ámbito tributario de similares características al objeto del presente pliego, en el ámbito de las Administraciones Públicas Españolas y de unas dimensiones similares a la Comunidad Autónoma Canaria, durante un mínimo de 12 meses en los últimos cuatro años.

El oferente ha de indicar de forma general el equipo global que prevé poner a disposición de la Dirección General de Tributos y de forma detallada, al menos, el equipo mínimo que se compromete a adscribir al proyecto, según se ha señalado anteriormente, aportando la siguiente información por cada uno de los miembros del mencionado equipo mínimo:

- Nombre y apellidos
- Titulación académica
- Fecha de incorporación a la empresa
- Categoría profesional y papel a desempeñar en el equipo de trabajo
- Porcentaje de dedicación al proyecto
- Conocimientos en proyectos del ámbito tributario, indicando la siguiente información:

C/. Franchy y Roca, 11, 2ª Planta. 35007 – Las Palmas de G. C. Teléfono: 928-379000 Fax: 928-379032

C/. Imeldo Serís 57, 5ª Planta. 38003 – Santa Cruz de Tenerife. Teléfono: 922-470400 Fax: 922-470432

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Las Palmas de Gran Canaria al tomo 1203 General, folio 167, hoja nº GC-12132, Inscripción Primera

- Nombre de la Administración Pública
- Nombre del Proyecto
- Papel y categoría desempeñada en el proyecto
- Fecha de inicio y fecha de finalización de su participación en el proyecto
- Fecha de inicio y fecha de finalización del proyecto
- Nombre completo del Director del Proyecto, teléfono de contacto y su dirección de correo electrónico.

La acreditación de los requisitos de titulación y formación solicitados se realizará mediante presentación de originales o fotocopias compulsadas de los títulos y cursos de tecnologías de la información recibidos. Para la acreditación de los conocimientos exigidos de participación en otros proyectos informáticos similares, será necesario aportar documentos justificativos expedidos por personal responsable de la empresa o administración donde se llevaron a cabo tales proyectos. Para estos últimos, en su defecto, se admitirá declaración jurada responsable de poseer dichos conocimientos.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre la información facilitada en la propuesta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará asumir penalizaciones, y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.

La acreditación, en los términos que se indican anteriormente, de los requisitos señalados para el EQUIPO MÍNIMO de trabajo a conformar NO será necesaria realizarla en la presentación de la oferta sino que únicamente deberá ser llevada a cabo por el licitador que haya sido declarado adjudicatario provisional de este concurso mediante su publicación en el Perfil del Contratante y siempre de manera previa a la firma del contrato.

6.2 Constitución inicial y modificaciones posteriores del equipo de trabajo

El equipo mínimo que se incorporará para la ejecución del contrato deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente validados. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Si la firma adjudicataria propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días de antelación, exponiendo mediante justificación escrita, detallada y suficiente el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del responsable técnico del proyecto.
- La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que prestan el servicio corresponde a los responsables técnico y funcional, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de siete días, por otro de igual categoría y con las mismas condiciones que en la constitución del equipo inicial, si existen razones justificadas que así lo aconsejen.

7 Plan de devolución del servicio

Para la adecuada recepción y finalización del servicio requerido en este contrato las empresas licitadoras, en su oferta, indicarán detalladamente las condiciones que proponen para efectuar estas fases así como el plazo temporal que requieren para su realización.

7.1 Definición del plan de transición del servicio

Detalle de las fases del proyecto de plan de migración de la situación actual a la del contrato con el adjudicatario con indicación de las actividades, documentos y, en general, acciones a considerar así como, y muy especialmente, el plazo garantizado de tiempo a emplear, valorándose su minimización. En concreto, el licitador habrá de incluir en su oferta técnica:

- **Propuesta del plan de transición o recepción del servicio:**
 - Duración máxima del plan de transición.
 - Cuantificación de los recursos que se consideren necesarios que destine el actual adjudicatario para realizar la recepción de los conocimientos y la transferencia tecnológica durante el plazo establecido en el plan de transición.
 - Método previsto para hacer la transferencia de conocimientos (paralelos, workshops,...)
 - Requerimientos que se demandarían al actual adjudicatario para recibir correctamente los conocimientos de la aplicación y de su soporte tecnológico para la correcta prestación de este contrato.
 - Toda otra información y/o documentación que se considere conveniente solicitar al actual adjudicatario del proyecto M@GIN.

7.2 Definición del plan de devolución del servicio

Detalle de las fases del proyecto de plan de migración de la situación final de este contrato con el adjudicatario de una futura empresa o al propio Servicio de Informática Tributaria, con indicación de las actividades, documentos y, en general, acciones que se consideren deben realizarse para una entrega garantizada del servicio, así como el plazo a emplear, valorándose su minimización. En concreto el licitador habrá de incluir en su oferta técnica:

- **Propuesta del plan de devolución del servicio:**
 - Duración del plan de devolución ofertado.
 - Cuantificación de los recursos que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimientos y la transferencia tecnológica, por tipos de servicios solicitados en este pliego.
 - Método previsto para hacer la transferencia de conocimientos (paralelos, workshops, ...).
 - Requerimientos que se demandarían al nuevo adjudicatario para completar la correcta transferencia de conocimientos y la transferencia tecnológica, por tipos de servicios.
 - Deberá proponer también el plan de entrega de:
 - Conocimiento. Determinar el número de sesiones de traspaso de conocimientos y tipologías de éstos (workshops, conferencias, formación de equipos mixtos, ...).
 - Documentación. Determinar la documentación técnica que se entregará, los formatos de las entregas y, en caso que sean necesarias, planificación y tipología de las sesiones de explicación de la documentación.
 - Infraestructura. Determinar las acciones a emprender en el traspaso del conocimiento de la infraestructura de servidores y software.
 - Servicio. Determinar las condiciones del plan de traspaso del servicio, incluyendo el plan de comunicación de cambios al usuario.

En todo caso el adjudicatario deberá presentar dentro del plazo total del servicio y con una anticipación igual, como mínimo, al plazo ofertado para la devolución del servicio, un documento con la recopilación detallada de la ubicación en el repositorio de la documentación general del proyecto, de las diferentes funcionalidades de M@gin, bien sea de cada impuesto, bien sea de cada uno de los módulos horizontales aplicables a ellos. Así mismo presentará los documentos que utilizará en el plan de devolución para la transferencia del conocimiento, los cuales deberán obtener el visto bueno de su contenido por el Servicio de Informática Tributaria. La elaboración de esta información no supondrá coste en horas/hombre para el licitador.