



Pliego de Prescripciones Técnicas

Procedimiento: Abierto, con varios criterios de adjudicación

Mantenimiento de aplicaciones informáticas del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)

Referencia: 20180615 V04 IMAS-PPT-Mantenimiento aplicaciones
IMAS.doc

Creación: 05/03/2018

Consejería: Hacienda

CRI: Centro Regional de Informática

Área: Aplicaciones informáticas del IMAS





Índice de contenido

1	Objeto y valor estimado	3
2	Condiciones del equipo de trabajo	4
2.1	Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto	4
2.2	Horario	4
2.3	Constitución inicial del equipo de trabajo	5
2.4	Modificaciones en la composición del equipo de trabajo	5
2.5	Formación del equipo de trabajo.....	5
2.6	Otras condiciones.....	5
3	Descripción técnica del servicio	7
3.1	Entorno funcional. Especificación de requisitos	7
3.2	Entorno tecnológico	16
3.3	Fases del contrato	16
3.4	Indicadores	17
4	Metodología a utilizar en la ejecución	18
5	Transferencia tecnológica	18
6	Documentación de los trabajos	19
7	Seguridad y confidencialidad de la información	19
7.1	Sistemas de información y tratamiento	19
7.2	Reglamento General de Protección de Datos	20
7.3	Esquema Nacional de Seguridad	22
7.4	Política de Seguridad	23
	Anexo I. Mandatos y Domiciliaciones Bancarias. Cuaderno C19-14	24
	Anexo II. Notificaciones Automatizadas Tratamiento Informatizado (NATI)	25
	<i>Situación actual</i>	25
	<i>Situación presuntamente futura</i>	25
	Anexo III. Descripción de perfiles profesionales.....	27
	- Jefe de proyecto.....	27
	- Analista-programador	27
	Anexo V. Cuestionario de personal	29





1 Objeto y valor estimado

El objeto del contrato consiste en el mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo de las aplicaciones informáticas del IMAS que se detallan a continuación (más aquellas otras que se desarrollen durante la vigencia del contrato):

- Gestión de aplicaciones (aplicaciones, usuarios, permisos, etc.) (MOD_APLI).
- Gestión de expedientes de Pensiones No Contributivas (PNC).
- Gestión de expedientes de Dependencia (GUAPA).
- Gestión de Capacidad Económica y Copago (CACO).
- Gestión de Prestaciones Económicas (GPAS).
- Gestión de Nóminas (GNOM).
- Gestión de expedientes de Servicios Sociales (ingresos y traslados en centros (GSS).
- Gestión de teleasistencia (TLA).
- Gestión de ayuda a domicilio (SAD).
- Gestión de estancias y liquidaciones en centros públicos (ICC).
- Gestión y valoración de la discapacidad (GVAMIN).
- Anticipo de Caja Fija (ACF).
- Seguimiento genérico de expedientes (PACO).
- Seguimiento de expedientes de Contratos Administrativos (CONVO).
- Gestión de centros sociales (HOGARES).
- Liquidaciones de nóminas de personal (LIQUIPER).
- Gestión de expedientes de Programas de Inclusión (API).
- Gestión de partes de asistencia a Informática, avisos a mantenimiento, y peticiones a asuntos generales (OREJA).
- Gestión de Personal (PERSONAL).
- Gestión de Bolsas de Trabajadores (BOLSAS).
- Gestión de Partes por Incapacidad Temporal (ILT).
- Comunicaciones de Régimen Interior (CRI).
- Comisiones de Servicio (COMSER).
- Gestión de cambios de datos de terceros (CAMBIOS).
- Gestión de almacén (ALMACEN).
- Gestión de inventario de material informático (INVENTARIO).
- Petición de Documentos Genérica (PETIDOC).
- Gestión Documental (GENDOC).
- Gestión Técnica de Servicios (GTS).





- Transmisión de datos de Dependencia al IMSERSO (MARGA).
- Intercambio de historiales, médicos e incidencias con el SMS (SUSAN-SMS).
- Auditoria (AUDITORIA).
- Gestión médico-asistencial de centros (SUSAN).
- Definición de procedimientos del IMAS (PITU).
- Mantenimiento de la ventana electrónica con las UTS (SUSI).
- Mantenimiento del Registro de Tarjetas de Estacionamiento (TERE).
- Gestión de Avisos y subscripciones (TITA).
- Gestión de videoconferencias de usuarios de los centros (VERO).
- Gestión de Atención Temprana (CATI).
- Gestión de Subvenciones (SOFIA).
- Impresión y Notificación por Medios Automatizados (INMA).
- Gestión de Vinculadas (GSVIN).

El valor estimado del contrato es de 963.164,16 euros IVA excluido, con el siguiente desglose:

- Contrato inicial: 481.582,08 euros IVA excluido
- Posible prórroga del contrato (hasta 2 años): 481.582,08 euros IVA excluido
- Posibles modificaciones al alza del precio del contrato: 0 euros IVA excluido

2 Condiciones del equipo de trabajo

2.1 Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto

Los trabajos serán realizados por el equipo de trabajo del adjudicatario en dependencias del IMAS por motivo de seguridad. La clasificación ENS de las Bases de Datos del Imas son de ALTO NIVEL, esto nos obliga a que se trabaje bajo el mismo documento de seguridad. No está contemplado el acceso remoto al entorno de PRODUCCION, siendo el objeto de este contrato la resolución de incidencias en entorno de producción con actuaciones correctivas y de mantenimiento.

Cada trabajador del adjudicatario que vaya a acceder mediante conexión segura a la red de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia deberá firmar un documento de compromiso de confidencialidad y privacidad que le será facilitado por el responsable del contrato. Es condición necesaria para autorizar el acceso la firma de dicho documento.

2.2 Horario

Los trabajos se realizarán de lunes a viernes, de acuerdo con el horario que se establezca con el responsable del contrato dentro del rango comprendido entre las 7:30h y las 20:30h, cubriendo un máximo de 40 horas semanales.





Se deberá garantizar una atención mínima en la siguiente franja horaria:

Día	Ventana de servicio normal
Lunes	8:00 – 15:00, 16:00 – 20:00
Martes	8:00 – 15:30
Miércoles	8:00 – 15:00, 16:00 – 20:00
Jueves	8:00 – 15:30
Viernes	8:00 – 15:30

El nivel de atención debe adaptarse a los periodos de menor y mayor carga del servicio (periodos vacacionales y periodos críticos como la apertura y cierre del ejercicio presupuestario, respectivamente).

2.3 Constitución inicial del equipo de trabajo

Se estima que, para la realización de los trabajos objeto de este pliego, se requiere la siguiente dedicación mínima:

Perfil	Jornadas (8 horas)
Jefe de proyecto	448
Analista-programador	2.240

2.4 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan el servicio corresponde al responsable del contrato, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen. La persona sustituta ha de tener una cualificación igual o superior a la de la persona sustituida.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional durante el tiempo necesario. Si a criterio del responsable del contrato esto no fuera posible, las 10 primeras jornadas de trabajo de la persona sustituta no serán facturables.

2.5 Formación del equipo de trabajo

La empresa será responsable de la formación necesaria para que sus técnicos puedan desarrollar las tareas encomendadas englobadas en el objeto de este contrato.

2.6 Otras condiciones

En cumplimiento del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de





gestión, y por lo que respecta al personal que ha de realizar los trabajos objeto de este contrato, se hace constar en el pliego de prescripciones técnicas lo siguiente:

1. La empresa adjudicataria deberá ejercer de modo real, efectivo y periódico, el poder de dirección inherente a todo empresario con relación a sus trabajadores, asumiendo absolutamente todas sus obligaciones (negociación y pago de salarios, concesión de permisos, vacaciones, etc.). En ningún caso se identificará, en el contrato de servicios, el nombre de los trabajadores que la empresa designe para cumplir el contrato.
2. La Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado.
 - 2.1. La Administración Regional no proporcionará certificado digital reconocido ni tarjeta de empleo de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal un certificado digital de persona física admitido por la plataforma de Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
 - 2.2. La Administración Regional no proporcionará cuenta de correo al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal una cuenta de correo.
 - 2.3. La Administración Regional no proporcionará ordenadores personales al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal equipos de trabajo con, al menos, sistema operativo, suite ofimática y antivirus actualizados.
3. Por parte de la empresa adjudicataria se habrá de designar, al menos, un coordinador técnico o responsable, perteneciente a su plantilla, que será el interlocutor con quien se relacionará únicamente el responsable del contrato, funcionario de la Dirección General de Patrimonio e Informática.
 - 3.1. La CARM podrá establecer la forma de comunicación con el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria que considere necesaria para agilizar la comunicación con éstos (teléfono, videoconferencia, mensajería instantánea, etc.).
 - 3.2. El adjudicatario deberá utilizar el sistema de gestión de incidencias corporativo de la CARM. No obstante, si así lo acuerdan las partes, se podrá utilizar un sistema de gestión de incidencias alternativo.
4. En el contrato que se formalice con la empresa adjudicataria no podrán figurar cláusulas de subrogación empresarial en las que la Consejería de Hacienda asuma compromisos sobre los empleados del adjudicatario o de la empresa instrumental encomendada.
5. Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
6. El equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato no formará parte de los organigramas y directorios de la Administración Regional, ni dispondrá de claves de acceso a recursos propios de los funcionarios, en particular al sistema de control horario.





7. El adjudicatario deberá organizar y dirigir al equipo de trabajo que designe para la realización de las tareas objeto de este contrato, no dependiendo este equipo, en ningún caso, de ninguna unidad administrativa de la Administración Regional.
8. Para la realización de este trabajo únicamente se proporcionarán a dicho personal accesos temporales a los sistemas y servidores implicados o relacionados directamente con el objeto de este contrato.
 - 8.1. La Administración Regional no proporcionará claves de acceso (login y contraseña) a la intranet de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, salvo que resulte necesario para la ejecución del contrato, en cuyo caso se dispondrá de las mismas con carácter temporal, debiendo quedar reflejado de manera inequívoca que el usuario autorizado es o forma parte de la empresa contratista y que dicha excepción lo es en virtud de las específicas funciones a desarrollar.
9. A los efectos del Apartado g) de la Instrucción SEGUNDA de dicho Acuerdo, el responsable a nivel administrativo de la contratación será Antonio Sola Roca, Jefe de Sección de Coordinación Informática, así como el Director General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones, los cuales serán los encargados de velar porque la ejecución del mismo se ajuste estrictamente a lo contratado, asumiendo las responsabilidades a que se refiere la instrucción quinta de este Acuerdo.

3 Descripción técnica del servicio

3.1 Entorno funcional. Especificación de requisitos

3.1.1 MOD_APLI. Gestor de usuarios, accesos y Menus de aplicaciones del Imas.

Finalidad: Gestión de Permisos, Roles, Accesos, Auditoría, aplicaciones y Menú de aplicaciones.

Alcance: Todos los usuarios de las aplicaciones del Imas (1.900) y todas las aplicaciones (36).

Volumen: 10 incidencias diarias.

3.1.2 PNC. Gestor de Expedientes de Lismi, FAS y Pensiones no Contributivas.

Finalidad: Gestión de las prestaciones económicas de LISMI, FAS, PNC Invalidez, PNC Jubilación, Ayuda por alquiler PNC, Prestación Sanitaria Lismi, Ayuda a la movilidad LISMI.

Alcance: ciudadanos de toda la Región.

Volumen: 23.000 ciudadanos con pagos periódicos mensuales.

3.1.3 GUAPA. Gestión Unificada Administrativa de Ayudas y Prestaciones

Finalidad: Gestión de Grados, Prestaciones y Servicios de la Dependencia, todas las fases administrativas, recursos y revisiones. Comunicación de datos con Madrid mediante MARGA.





Alcance: Todos los ciudadanos de la Región

Volumen: 23.000 ciudadanos en nóminas, 12.500 ciudadanos con servicios, 1.600 ciudadanos por prestaciones vinculadas

3.1.4 CACO. Gestión de Capacidades económicas y Copago.

Finalidad: Gestión de Capacidades económicas, petición por interoperabilidad de datos económicos a AEAT, Catastro, Tesorería Seguridad Social, D. General de Tráfico. Elaboración, reclamaciones, revisiones de expedientes de Capacidad Económica

Alcance: Todos los ciudadanos de la Región que tengan una prestación o servicio de la Dependencia.

Volumen: 85.000 expedientes anuales.

3.1.5 GEPAS. Gestión de Expedientes de Prestaciones y Ayudas sociales.

Finalidad: Gestión de Renta básica, APIS, AEPM Ayuda Económica a Personas Mayores, AIPD Ayuda Individualizada a Personas con Discapacidad, Ayudas a víctimas del Terrorismo, Ayudas a la Violencia de Género.

Alcance: Todos los ciudadanos de la Región.

Volumen: 50.000 expedientes anuales.

3.1.6 GENOM. Gestión de Nóminas Periódicas o Pagos Unitarios.

Finalidad: Gestión de las nóminas de pagos mensuales, o pagos unitarios con/sin atrasos, de las gestiones de expedientes GUAPA, GPAS y otros.

Alcance: Todos los ciudadanos con expediente en el Imas.

Volumen: 240.000 expedientes de nóminas anuales.

3.1.7 GSS. Gestión de Servicios sociales.

Finalidad: Gestión de ingresos en Servicios fuera del procedimiento de la Dependencia, Emergencias Sociales y otros.

Alcance: Todos los ciudadanos con expediente en el Imas.

Volumen: 2.000 expedientes anuales.

3.1.8 TLA. Gestión de Teleasistencia.

Finalidad: Gestión y seguimiento de los servicios de Teleasistencia.

Alcance: Todos los ciudadanos con Teleasistencia concedido por GUAPA.





Volumen: 4.300 ciudadanos, con 10.000 expedientes de seguimiento.

3.1.9 SAD. Gestión de Expedientes de Servicio de Ayuda Domicilio.

Finalidad: Gestión y seguimiento de las actuaciones de Gestión de Ayudas a Domicilio.

Alcance: Todos los ciudadanos con expediente de SAD concedido por GUAPA.

Volumen: 4.000 usuarios en 15 Conciertos con los Ayuntamientos.

3.1.10 ICC. Gestión de Estancias en Ingresos en Centros Propios y concertados.

Finalidad: Gestión ausencias, reservas de plaza y liquidaciones por plaza/individuo en los 350 contratos concertados de Servicios y los 30 Centros propios. Emisión de Recibos, mandatos bancarios y remesas.

Alcance: Todos los ciudadanos con servicios del Imas.

Volumen: 120.000 liquidaciones anuales.

3.1.11 GVAMIN. Gestión de Expedientes de Valoración de Minusvalía.

Finalidad: Gestión grado de Discapacidad, informes de movilidad, informes de reducción visual, informes de adaptación laboral, de adaptación de exámenes. Petición de Informes, de pruebas médicas, actas de valoración, tarjetas de discapacidad, certificados de discapacidad, interoperabilidad.

Alcance: Todos los ciudadanos con expediente en el Imas.

Volumen: 240.000 expedientes de nóminas anuales.

3.1.12 ACF-ECO. Gestión anticipo de Caja Fija y Económico.

Finalidad: Gestión pre-presupuestaria con control de gasto a nivel de albaranado, factura, propuesta, autorización, disposición, obligación y pago. Gestión de caja, justificaciones de pagos, emisión de transferencias y talones. Control de CPV. Integrado con Almacén, Convo, Sigepal y TRamel.

Alcance: Todos los proveedores del Imas.

Volumen: 300.000 facturas-documentos anuales.

3.1.13 PACO. Pasos Administrativos Coordinados.

Finalidad: Módulo de workflow que registra, indica, aconseja y valora los diversos pasos administrativos de todas las gestiones de expedientes del resto de aplicaciones.

Alcance: todas las aplicaciones del Imas.

Volumen: 1.000.000 de registros anuales.





3.1.14 CONVO. Gestión de Contratos y convenios.

Finalidad: Gestión de contratos y Convenios, por centros propios y concertados. Conectado a ICC, Almacen, TRAMEL y SIGEPAL.

Alcance: Las Aplicaciones ICC, ACF, ALMACEN y OTROS.

Volumen: 9.000 Convenios y Contratos.

3.1.15 HOGARES. Gestión de Centros Sociales.

Finalidad: Gestión de altas y socios, control de actividades, inscripciones y procesos de elecciones en los Hogares o Centro de Servicios Sociales.

Alcance: Todos los ciudadanos de la Región.

Volumen: 110.000 socios en 17 Hogares o Centros Sociales.

3.1.16 LIQUIPER. Liquidación de Personal.

Finalidad: Liquidaciones de finiquitos laborales por días y semanas de personal de sustituciones en los centros del Imas. Conexión a PERSONAL.

Alcance: Todas las plazas de la RPT del Imas.

Volumen: 1.500 liquidaciones anuales.

3.1.17 API. Ayudas a Programas de Inserción.

Finalidad: ayudas Europeas al fomento de empleo en familias desfavorecidas.

Alcance: Todos los ciudadanos de la Región.

Volumen: Suspendida estos dos últimos años.

3.1.18 OREJA. Gestión de Avisos y partes.

Finalidad: Gestión de partes, tickets y avisos, seguimiento, histórico y resolución. Basado en gestión ITIL.

Alcance: Mantenimiento del Imas por zonas, Peticiones a Asuntos Generales, gestión de ticket de personal externo al Imas (012, Unidades de Trabajo Social y Unidades de Policía Local).

Volumen: 8000 partes o avisos anuales.

3.1.19 PERSONAL. Gestión de Catálogo y situaciones administrativas de Personal.

Finalidad: Gestión de situaciones administrativas de Personal del Imas, manejo de catálogo de plazas del Imas (RPT), conexión a Comisiones de Servicio COMSER, Bolsas, Ilt, Seguridad.

Alcance: Todas las plazas de la RPT del Imas.

Volumen: 2.000 movimientos anuales.





3.1.20 BOLSAS. Gestión Bolsas espera de trabajo para Auxiliar de Enfermería y Geriatria.

Finalidad: Gestión de Bolsas de trabajo por nueva plaza o mejora de empleo. Selección de personal, comunicaciones de convocatorias por SMS e histórico de asignaciones. Conexión a PERSONAL.

Alcance: Todas las plazas de la RPT del Imas.

Volumen: 600 sustituciones anuales.

3.1.21 ILT. Gestión de Incapacidad Laboral Transitoria.

Finalidad: Gestión desde los centros de control de Incapacidades Laborales transitorias, gestión de partes de baja, confirmación y alta y su remisión electrónica a Seguridad Social. Conexión a Personal y CRI.

Alcance: Todas las plazas de la RPT del Imas.

Volumen: 2.500 movimientos anuales.

3.1.22 CRI. Comunicaciones de Régimen Interior.

Finalidad: Gestión de comunicaciones de régimen interior interna de programas. Utilizado como sistemas de validación y recepción de comunicaciones. Conexión a Personal.

Alcance: Todas las plazas de la RPT del Imas.

Volumen: 2.000 comunicaciones anuales.

3.1.23 COMSER. Gestión de Comisiones de Servicio.

Finalidad: Gestión, elaboración y liquidación de Comisiones de Servicio, con desplazamiento y alojamiento. Conectada a Personal y a ACF.

Alcance: Todas las plazas de la RPT del Imas.

Volumen: 300 comisiones anuales.

3.1.24 CAMBIOS. Gestión validaciones en cambios de ficha de Terceros.

Finalidad: al compartir una única ficha de terceros todas las aplicaciones cualquier cambio en la ficha afecta de modo inmediato a todas las aplicaciones. Esta aplicación gestiona la validación por aplicativo informático afectado por un cambio de terceros, realiza la actualización y mantiene un histórico.

Alcance: 450.000 Terceros.

Volumen: 20.000 movimientos anuales.





3.1.25 ALMACEN. Gestión de compras, stocks y almacenes.

Finalidad: Gestión de control de stocks, precios y objetos, con intercambio entre almacenes generales, intermedios y por centros. Conectado a Personal y ACF.

Alcance: Todas los centros del Imas

Volumen: 89.000 movimientos anuales.

3.1.26 INVENTARIO. Gestión de inventario informático.

Finalidad: Gestión y control del inventario informático del Imas. Conectado a Personal.

Alcance: Todas los centros del Imas.

Volumen: 3.000 movimientos anuales.

3.1.27 PETIDOC. Modulo destinado a la petición de Documentos.

Finalidad: Gestión unificada de petición de documentos por procedimiento, de oficio y al interesado, por documentos codificados. Conectado a PITU.

Alcance: Todas las aplicaciones de gestión del Imas.

Volumen: 375.000 peticiones anuales.

3.1.28 GENDOC. Modulo destinado a la impresión y gestión de repositorios de documentos.

Finalidad: Gestión de un sistema de impresión en .Doc o .PDF, registrado en el Registro de Documentos y almacenado en sistema de archivo de documentos del Imas Docuware. Conectado a PITU, Registro de Salida y Registro de Documentos.(REPDOC).

Alcance: Todas las aplicaciones de gestión del Imas.

Volumen: 5.000.000 de documentos anuales.

3.1.29 GTS. Gestión Tramitadora de Servicios.

Finalidad: Gestión por configuración de pasos administrativos de la Gestión de Expedientes de cualquier tipo. . Conectado a PITU.

Alcance: Expedientes de Servicios Jurídicos, Subvenciones, Hospitalización, Bonificaciones, Reposición de impagos.

Volumen: 6.000 expedientes anuales.

3.1.30 MARGA. Migración A Rui desde Guapa.

Finalidad: Gestión automatizada de comunicaciones de resoluciones de grado y prestaciones al fichero nacional del Inersu RUI. Conectado a GUAPA, TLA, SAD, ICC y GSVIN.

Alcance: Todas las aplicaciones de Dependencia de gestión del Imas.

Volumen: 92.000 iteraciones anuales.





3.1.31 SUSAN. Sistema Unificado SANitario.

Finalidad: Gestión de permisos y accesos a programas de gestión medico-paciente K-sas, Agora+, Savac y Mira. Gestión de Ponderaciones, calendarios de trabajo, calculo de planillas sanitarias, cambios de turnos, etc. Conectado a PERSONAL e ICC.

Alcance: Todas los centros Asistenciales del Imas.

Volumen: 12.000 pacientes anuales.

3.1.32 AUDITORIA. Modulo destinado a la gestión de AUDITORIA de alto nivel.

Finalidad: Gestión e histórico de accesos y cambio de contenidos en las aplicaciones del Imas. Conectado a MOD_APLI.

Alcance: Todas las aplicaciones de gestión del Imas.

Volumen: 16.000.000 de iteraciones anuales.

3.1.33 PITU. Procedimientos del Imas Tratamiento Unificado.

Finalidad: Gestión de tipos de procedimientos, tipos de documentos, metadatos necesarios ENI. Conectado a Registro de Documentos.

Alcance: Todas las aplicaciones de gestión del Imas.

Volumen: 136 Procedimientos y 500 tipos de documentos.

3.1.34 SUSI. Sistema Unificado a Sistemas del Imas.

Finalidad: Ventana electrónica por la que se trata la gestión de procedimientos comunes del Imas y las UTS de las Entidades Locales de modo electrónico. Acceso a la ficha única social del Imas. Conectado a PITU, GUAPA, PNC, GPAS y otros aplicaciones.

Alcance: Todas las UTS de los Ayuntamientos de la Región.

Volumen: 500.000 movimientos anuales.

3.1.35 TERE. Tarjeta de Estacionamiento Registro Electrónico.

Finalidad: Gestión, seguimiento, Registro e impresión de Tarjetas de Estacionamiento gestionadas por los ayuntamientos de la Región. Conectado a GVAMIN.

Alcance: Todas los ayuntamientos de la Región.

Volumen: 15.000 tarjetas anuales.





3.1.36 TITA. Tablón de Incidencias, Tablón de Aviso.

Finalidad: Gestión de avisos entre aplicaciones para la actualización de datos entre los expedientes gestionados. Conexión GUAPA-PNC-CACO-GPAS.

Alcance: Todas las aplicaciones de gestión del Imas.

Volumen: 12.000 avisos anuales.

3.1.37 VERO. Verse Entre Residencias y centros Ocupacionales.

Finalidad: Gestión de cita previa para videoconferencias entre familiares y asistidos, o entre asistidos de distintos centros.

Alcance: Todas las residencias del Imas.

Volumen: 400 peticiones anuales.

3.1.38 CATI. Control de Atención Temprana en el Imas.

Finalidad: Gestión de la Atención Temprana.

Alcance: Todos los ciudadanos de la región.

Volumen: 3.000 expedientes anuales.

3.1.39 SOFIA. Subvenciones a Ong con Fondos de Irpf Autonomico.

Finalidad: Gestión de Subvenciones de IRPF, Discapacidad, Inclusión social y otras subvenciones. Conectado a PITU.

Alcance: Todas los procedimientos de Subvenciones.

Volumen: 5.000 expedientes anuales.

3.1.40 INMA. Impresión y Notificación por Medios Automatizados.

Finalidad: Gestión, seguimiento y control de impresión diferida en la Imprenta Regional, mediante carpetas o FTP compartido. Conectado a GENDOC.

Alcance: Todas las aplicaciones de gestión del Imas.

Volumen: 1.400.000 páginas anuales.

3.1.41 GSVIN. Modulo destinado a la petición de Documentos.

Finalidad: Gestión, control, seguimiento y confección de liquidaciones de prestaciones vinculadas justificadas mediante factura. Conectada a GUAPA.

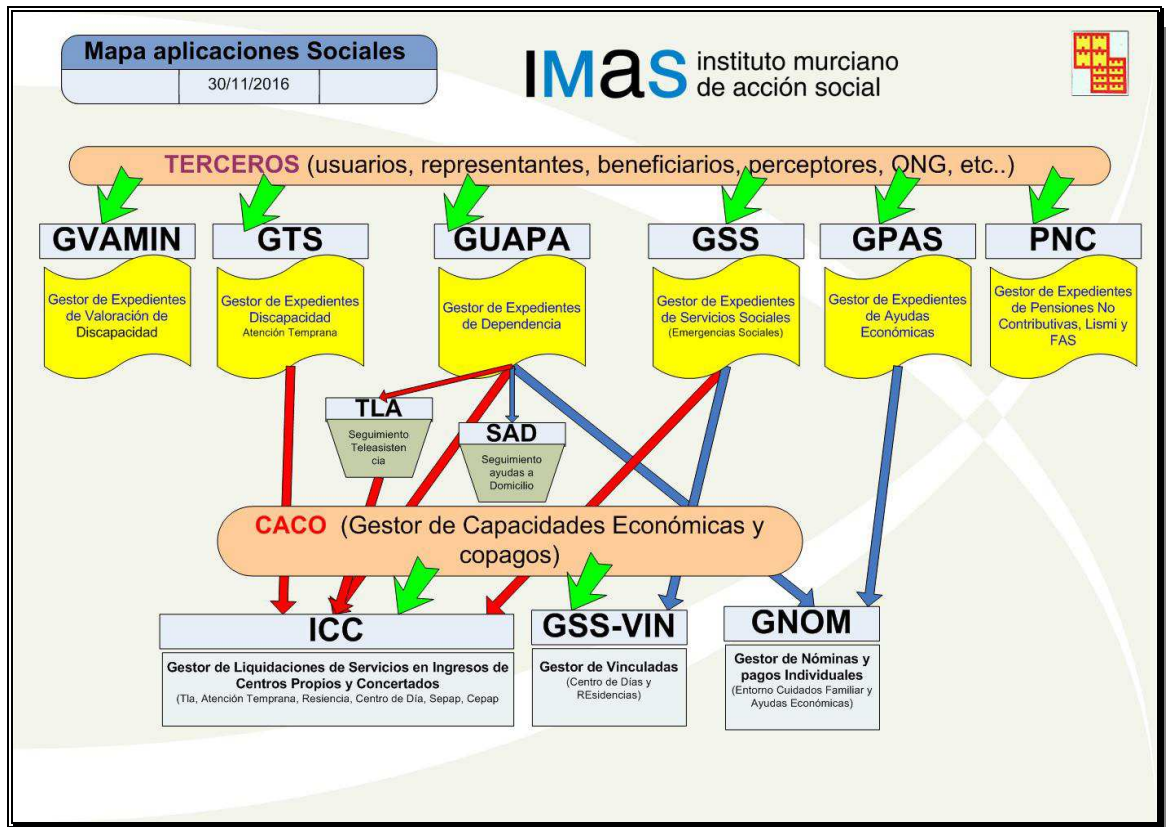
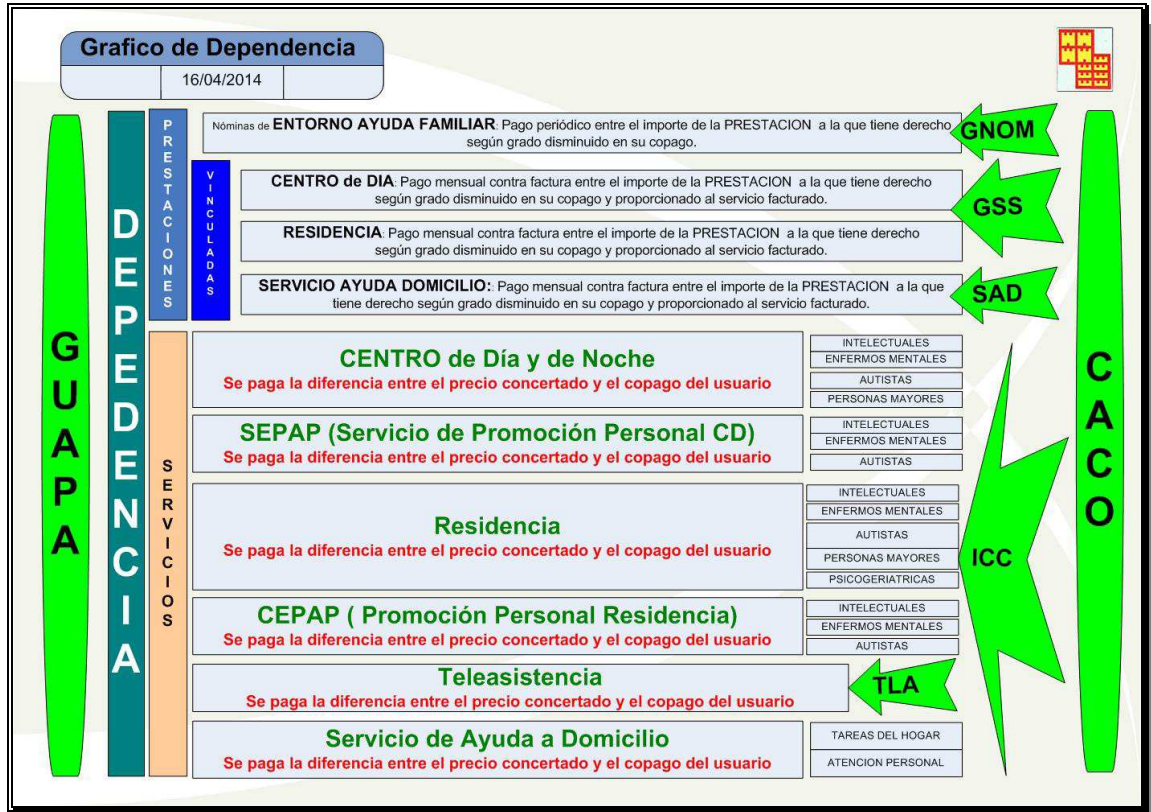
Alcance: Todas las prestaciones vinculadas.

Volumen: 12.000 facturas anuales.





3.1.42 Esquemas de Interrelación de las aplicaciones más significativas.





3.2 Entorno tecnológico

Todos los trabajos técnicos, diseños y desarrollos se realizarán de acuerdo a los estándares de trabajo definidos por la Dirección General Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones.

Cualquier desarrollo a realizar en el marco de esta contratación se realizará en el entorno de Oracle Application Server (OAS). Para la integración con otros sistemas de información (web services, etc.) se usará tecnología Java.

Se implantará sobre la siguiente plataforma tecnológica (o la evolución de la misma que en cada momento esté disponible):

- Base de datos: Oracle 10g
- Servidor de aplicaciones OAS: versión 10g

Como herramientas de trabajo estarán disponibles, entre otras, Eclipse, Netbeans 6.9, JDK 1.6 o superior, Adobe Acrobat y Microsoft Office.

3.3 Fases del contrato

Se establecen tres fases en este contrato: inicio, ejecución y devolución del servicio.

3.3.1 Fase de inicio

La fase de inicio del contrato tiene por objetivo que el adjudicatario se familiarice con las aplicaciones informáticas del IMAS y adquiera el conocimiento necesario para prestar dicho servicio.

En ella, el adjudicatario analizará la documentación disponible (modelo de datos, procedimientos definidos, etcétera), así como el código fuente de las aplicaciones y preparará sus entornos de trabajo.

El plazo de esta fase será de un mes.

3.3.2 Fase de ejecución

Esta fase constituye la mayor parte del contrato. Durante ella, el adjudicatario realizará la ejecución propia del servicio de acuerdo a las condiciones mínimas exigidas en el presente pliego y las aportadas en su oferta, junto con las propuestas adicionales y transformaciones que se consideren necesarias para una gestión eficiente.

Las tareas de soporte a la explotación de las aplicaciones del IMAS se concretan (entre otras) en:

- Corrección de incidencias y errores conocidos detectados, ya sean por aspectos técnicos o funcionales, que impidan el correcto funcionamiento de la aplicación.
- Implantación de mejoras técnicas que aumenten la calidad, seguridad y/o el rendimiento de la aplicación.
- Implantación de mejoras funcionales requeridas por modificaciones normativas.





- Resolución de dudas (funcionales y técnicas) de los usuarios finales mediante el establecimiento de un soporte especializado de segundo nivel.
- Actuaciones formativas de los usuarios finales y técnicos de la CARM relativas a los trabajos realizados.
- Apoyo puntual al personal destinado a las tareas de administración de los sistemas así como colaboración en la detección y eliminación de riesgos y amenazas que pudiesen afectar a la aplicación.

La fase de ejecución comprende desde el fin de la fase de inicio hasta el fin del contrato o el fin de la prórroga, de producirse.

3.3.3 Fase de devolución del servicio

Con objeto de garantizar una adecuada devolución del servicio, el adjudicatario del presente pliego se compromete a colaborar activamente con la CARM y, en su caso, con otro adjudicatario, para facilitar la transferencia de conocimiento, asegurando el mantenimiento de la calidad del servicio. Para ello se establece una fase de devolución del servicio, que convive con la fase de ejecución. A criterio del responsable del contrato (si considera que la documentación disponible es insuficiente), el adjudicatario estará obligado a transferir el conocimiento a través de sesiones de formación tanto a técnicos de la CARM como al siguiente adjudicatario del servicio.

El adjudicatario es enteramente responsable de la prestación del servicio, con la capacidad y agilidad requeridas hasta que finalicen de forma simultánea tanto la fase de ejecución como la de fase de devolución del servicio.

La duración de la fase de devolución del servicio se determinará una vez que se conozca la duración de la fase de inicio del contrato que sustituya al que es objeto del presente documento. Se estima que tendrá una duración máxima de tres meses.

3.4 Indicadores

A continuación se definen los indicadores objetivos por los que se va a evaluar la prestación del servicio, la periodicidad con la que se van a medir, el nivel de acuerdo de servicio requerido:

- PIFP (Porcentaje de Interacciones Fuera de Plazo): Porcentaje de interacciones cerradas fuera de plazo en el periodo considerado (sobre el total de interacciones cerradas en el periodo considerado) más el porcentaje de interacciones abiertas que ya están fuera de plazo en el último día del periodo considerado (sobre el total de interacciones abiertas en el último día del periodo considerado).
- IR (Índice de Reclamaciones): Porcentaje de quejas sobre el total de interacciones dadas de alta en el periodo considerado.
- CP (Calidad del Proceso): Número de no conformidades leves detectadas por el responsable del proceso durante el periodo considerado (documentación incorrecta, deuda técnica generada, etcétera). Una no conformidad grave se considera equivalente a tres leves.





Indicador	Periodicidad medida	SLA requerido
PIFP	Mensual	20%
FRP	Trimestral	1
IR	Mensual	1%
CP	Mensual	3

Consideraciones en la aplicación del indicador PIFP:

- Los plazos de las interacciones a realizar serán:
 - En el caso de incidencias, 50 horas.
 - En el caso de solicitudes y tareas: consensuados entre el responsable del contrato y el responsable del equipo de trabajo asignado por el adjudicatario en el momento de dar de alta la tarea.
- El tiempo de resolución se define como el tiempo transcurrido desde que se asigna una interacción al equipo de soporte hasta que el trabajo a realizar en dicho ticket por parte del equipo de soporte está correctamente concluido. Esto incluye la gestión del repositorio de código fuente, la elaboración de la documentación asociada, las pruebas y las posibles iteraciones en el desarrollo por defectos en la solución entregada. Se excluye el tiempo imputable a otros equipos de trabajo (remisión de información por parte de los usuarios, despliegues en los servidores por parte del personal informático de la CARM, etcétera).
- El cómputo del tiempo de resolución descontará el horario no laboral así como los festivos y fines de semana.
- En situaciones excepcionales, para interacciones debidamente justificadas, el adjudicatario podrá solicitar al responsable del contrato una modificación del Acuerdo de Nivel de Servicio, siendo potestad del responsable del contrato admitir esta modificación.

Consideraciones en la aplicación del indicador CP:

- Se considera que una no conformidad es grave cuando se trate de un error relevante que pueda causar fallos en la prestación del servicio o en el trabajo de los usuarios, que afecte a la imagen del servicio o tenga una repercusión importante.

4 Metodología a utilizar en la ejecución

Durante la prestación del servicio, la empresa seguirá la guía de buenas prácticas ITIL/ISO 20.000. En particular, se aplicará la gestión de problemas para resolver las causas raíz de las incidencias.

5 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en su caso, a facilitar a las personas designadas por la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones a tales efectos, la información, manuales empleados en la





formación y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

La titularidad plena de todos los trabajos realizados (documentación, código fuente desarrollado, etc.) pasará a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

6 Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación requerida por la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones. En particular, se generarán como mínimo los siguientes documentos:

- Manual de usuario.
- Manual de instalación/implantación.
- Documento de Análisis/Diseño.
- Documento de Desarrollo.
- Documento de Pruebas.
- Documento de Soporte y Mantenimiento (en particular, los protocolos de resolución de incidencias y cambios reglados).

La documentación quedará en propiedad exclusiva de la Administración Regional sin que el contratista pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones, que la facilitará en su caso previa petición formal del contratista con expresión del fin.

7 Seguridad y confidencialidad de la información

7.1 Sistemas de información y tratamiento

Los sistemas de información objeto del contrato se categorizan de nivel MEDIO (en el caso de GLPI) y de nivel ALTO (en el caso de las aplicaciones informáticas del IMAS). La categoría de las distintas dimensiones es la siguiente:

Sistema de Información	Dimensión Disponibilidad	Dimensión Integridad	Dimensión Confidencialidad	Dimensión Autenticidad	Dimensión Trazabilidad
GLPI	B	B	M	B	B
Aplicaciones IMAS	M	M	A	A	A

7.1.1 Objeto del encargo del tratamiento

El adjudicatario del contrato ejercerá como encargado del tratamiento de datos (en adelante, ETD) de carácter personal referidos a los tratamientos de los sistemas de información anteriormente mencionados.





7.1.2 Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este pliego, la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones (DGIPT) pondrá a disposición de licitador que lo solicite y del adjudicatario la lista de tipos de información de datos de carácter personal afectados por el contrato.

7.1.3 Duración

El encargo del tratamiento tiene la duración definida para el contrato en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares y el inicio y fin establecido durante el proceso de contratación.

7.1.4 Subcontratación

No se permite subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este encargo que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a la DGIPT, con una antelación de 30 días, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si la DGIPT no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el subencargado del tratamiento y las instrucciones que dicte la DGIPT. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad, etcétera) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante la DGIPT en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

7.2 Reglamento General de Protección de Datos

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, solo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de la DGIPT.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al DPD.

c) Llevar, por escrito, un registro¹ de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

¹ Las obligaciones indicadas en los apartados 1 y 2 no se aplicarán a ninguna empresa que emplee a menos de 250 personas, salvo que el tratamiento que realice pueda suponer un riesgo para los derechos y las libertades de los interesados, no sea ocasional, o incluya categorías especiales de datos personales indicadas





1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.

2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:

a) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

b) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

c) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa de la DGIPT, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros subencargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones de la DGIPT. En este caso la DGIPT identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

e) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

f) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

g) Mantener a disposición de la DGIPT la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

h) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

i) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al RT, DPD y la DGIPT, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, y comunicar las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

a. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

en el artículo 9, apartado 1 del RGPD, o datos personales relativos a condenas e infracciones penales a que se refiere el artículo 10 de dicho Reglamento. (Art. 30.5 RGPD).





b. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

c. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

j) Colaborar con la DGIPT en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

k) Colaborar con la DGIPT en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

l) Poner disposición de la DGIPT toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por aquella.

m) Medidas de Seguridad:

a. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

b. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

c. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.

n) Designar un Delegado de Protección de Datos y comunicar su identidad y datos de contacto a la DGIPT.

ñ) Destino de los datos: Destruir los datos², una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado a la DGIPT.

7.3 Esquema Nacional de Seguridad

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, modificado por Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, sobre el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en este sentido, y para los servicios objeto del contrato, dispondrá de la Certificación de Conformidad con el ENS o se comprometerá a disponer de la Certificación de Conformidad con el ENS en el plazo de 12 meses a partir del inicio del contrato.

El nivel exigible por la Dirección Técnica en la implantación de las medidas de seguridad en los entregables correspondientes a los servicios contratados para cada uno de los sistemas de información vendrá determinado por la categorización del sistema de información objeto de este contrato y son los siguientes:

² Se entiende que se refiere a los datos que puedan haberse extraído y/o almacenado en dispositivos bajo la administración del ETD, no a los existentes en el SI GLPI.





Sistema de Información	Dimensión Disponibilidad	Dimensión Integridad	Dimensión Confidencialidad	Dimensión Autenticidad	Dimensión Trazabilidad
GLPI	B	B	M	B	B
Aplicaciones IMAS	M	M	A	A	A

7.4 Política de Seguridad

El adjudicatario, al inicio del contrato y siempre que varíe el personal relacionado con el servicio contratado, recabará y entregará al Director Técnico una declaración responsable individual del personal a su servicio en relación con el objeto del contrato en la que:

- El firmante asume que, salvo que la información tenga carácter público, toda la información que conozca en relación con el contrato será considerada confidencial a los efectos contemplados en la Política de Seguridad de la CARM, cuerpo documental que se desarrolle en aplicación de su Artículo 20 y Manual de Uso de los Medios Electrónicos.

- Bajo la premisa anterior se obliga como persona usuaria a las condiciones fijadas por dicha normativa.

Mantener a disposición de la DGIPT la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones establecidas para el cumplimiento normativo en materia de seguridad.

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad.

El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

El incumplimiento de condiciones y compromisos puede conllevar, además de la responsabilidad civil y judicial, las correspondientes penalizaciones.

Murcia, fecha y firma en el margen izquierdo

EL JEFE DE SECCIÓN DE
COORDINACIÓN INFORMÁTICA

EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE
COORDINACIÓN INFORMÁTICA Certifica que el presente
documento ha sido informado favorablemente por la
Comisión celebrada el 09/03/2018

Fdo.: Antonio Sola Roca

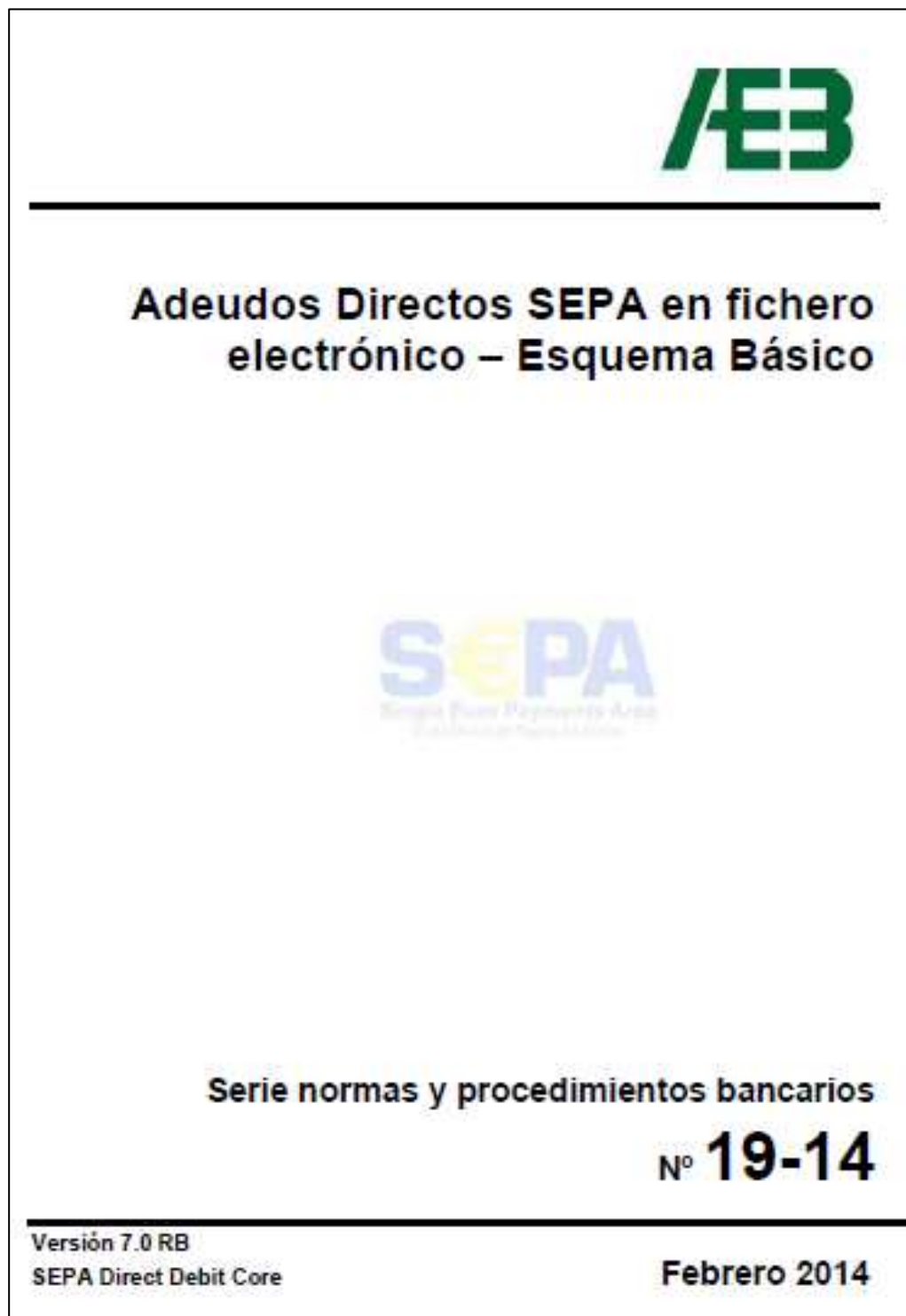
Fdo.: José Arturo Botí Espinosa





Anexo I. Mandatos y Domiciliaciones Bancarias. Cuaderno C19-14

https://www.bankia.es/estaticos/Portal-unico/Empresas/Servicios/Adjuntos/Cuadernos%20AEB/N1914_Esq_Basico.pdf





Anexo II. Notificaciones Automatizadas Tratamiento Informatizado (NATI)"

Situación actual

Cada procedimiento del Imas traslada al incoarse el expediente los datos últimos que tiene en una única ficha de terceros a los datos propios del expediente las direcciones de residencia y notificación de un usuario. Si estas dirección transportada no es igual a la existente en la solicitud concreta del expediente, se procede a actualizarla en el expediente pero NO en la ficha general de Terceros.

Así pues, cualquier actualización que se realiza sobre la dirección de Terceros o sobre un nuevo expediente de otro tipo distinto no actualiza estos nuevos datos. Esto nos lleva a los siguientes problemas existentes:

1. Según el procedimiento administrativo concreto y su última actualización la notificación puede llegar o llegar al ciudadano, cuanto este mismo en otro procedimiento del Imas distinto más actualizado si consigue notificar.
2. Cuando el ciudadano solicita que se cambie su dirección (en virtud de la LOPD) hay que realizar el cambio en una centena de Bases de Datos distintas y locales.
3. Existen incongruencia entre los datos de un mismo ciudadano, este tiene una dirección determinada de residencia para ser beneficiario de una determinada ayuda en un determinado procedimiento, y tiene dada otra dirección distinta de residencia para otro tipo de procedimiento y ayuda distinto.
4. La falta de actualización de las direcciones entre las diversas bases de datos hace que el número de faltas de notificación aumento considerablemente conforme pasa el tiempo en cada incoación o procedimiento.
5. Tenemos grandes problemas de normalización. Cuando tenemos que intercambiar datos con otras entidades estatales, el formato de nuestras direcciones, no es compatible, ni deducible del formato actual de Tipo de Avenida, calle, número, puerta, edificio, etc..

Situación presuntamente futura

De no actuar en una normalización de todos estos procesos en dos años sería imposible cumplir con la establecido en la nueva Ley de Procedimiento administrativo. Sería imposible mantener la voluntad del ciudadano de exigir un método telemático de notificación y que todo lo reciba mediante este sistema. Tendríamos que modificar todos los aplicativos informáticos para que en las bases de datos propias del ciudadano contemplara las posibilidades telemáticas de notificación y el seccionamiento de nuevo formato de dirección.

Mantener actualizado esta información siendo tratada de modo local en cada aplicación y no teniendo un único registro actualizado de direcciones de nuestro ciudadano (Tercero) nos arrojaría al actual problema agravado.





Para ello es necesario disponer de un único fichero actualizado de datos de nuestro ciudadano (Tercero) que nos permita actualizar y ser efectivos en la notificación. Esto significa hacer cambios sustanciales en:

- Solicitudes
- Procedimientos de cambios de datos
- Notificaciones
- En la ficha única del Tercero
- y en todas las aplicaciones que notifican al ciudadano.
-

Los objetivos son:

- a) Normalización del formato de dirección.
- b) Una dirección actualizada y método de notificación común para todas las aplicaciones.





Anexo III. Descripción de perfiles profesionales

En este anexo se describen los perfiles profesionales normalizados dentro de los que se debe encuadrar el personal adscrito a la oferta. Se muestran ordenados de mayor a menor nivel profesional.

- Jefe de proyecto

o Titulación

- Ingeniero informático, ingeniero de telecomunicación, licenciado en matemáticas, ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, o grado en informática. En caso de no poseer éstas, también será válida la posesión de cualquier titulación universitaria combinada con 6 años de experiencia laboral en el entorno tecnológico requerido.

o Tareas/responsabilidades

- Coordinación y dirección del equipo de trabajo.
- Distribución de tareas.
- Garantizar la calidad del trabajo realizado y de la documentación generada.
- Interlocutor con la Administración.
- Participación en la resolución de incidencias que le sean asignadas.

o Experiencia previa para la capacitación del puesto

- 2 años de experiencia como jefe de proyecto en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego y en el ámbito funcional socio-sanitario o 3 años de experiencia como analista en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego y en el ámbito funcional socio-sanitario.

- Analista-programador

o Titulación

- Ingeniero informático, ingeniero de telecomunicación, licenciado en matemáticas, ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, o grado en informática. En caso de no poseer éstas, también será válida la posesión de cualquier titulación universitaria o de una formación profesional de nivel 2 (FP II) de informática, en ambos casos combinada con 5 años de experiencia laboral en el entorno tecnológico requerido y en el ámbito funcional socio-sanitario.

o Tareas/responsabilidades

- Diseño de la solución técnica de los desarrollos establecidos.
- Programación y documentación del código generado.
- Pruebas del software, en colaboración con los usuarios.
- Participación en la resolución de incidencias que le sean asignadas.





o **Experiencia previa para la capacitación del puesto**

- Al menos 2 años de experiencia como analista-programador en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego o 3 años de experiencia como programador en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego.

20/06/2018 09:30:51

20/06/2018 08:16:13 Firmante: BOTI ESPINOSA, JOSE ARTURO

Firmante: SOLA ROCA, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 1c1a7ee5-aa03-4e24-83596999541





Anexo V. Cuestionario de personal

Datos comunes

Empresa licitante:	
Perfil ofertado:	
Apellidos y nombre:	

Titulación académica

Título académico	Centro	Años	Fecha expedición

Años: Duración oficial

Certificaciones

Certificado	Organismo certificador	Periodo de validez





Datos relativos a los proyectos (para experiencia en entornos tecnológico y funcional)

Clave	Nombre Proyecto	Fecha Inicio	Fecha Final	Meses	% dedicación	Entidad usuaria	Perfil	Funcionalidad del proyecto	Descripción entorno tecnológico proyecto	C1	C2
P1											
P2											
..											
..											
Pn											

Deben rellenarse todos los campos de este formulario a excepción de los Ci que no sean procedentes.

A continuación se detallan algunos campos de este formulario.

Meses: Meses reales trabajados en ese periodo.

% dedicación: Porcentaje de dedicación al proyecto.

Perfil: Perfil que ha desempeñado en el proyecto. Ver cuadro de valores.

Funcionalidad del proyecto: Breve descripción de la/s funcionalidad/des del proyecto.

Descripción entorno tecnológico proyecto: Relación detallada de la configuración informática del proyecto que justifique la información reflejada en el cuadro de experiencia en el entorno tecnológico. Por ejemplo, indicar el sistema operativo utilizado, la base de datos, los lenguajes de programación, herramientas de programación, de documentación, de análisis, etc.

REPASAR CON LOS TÉCNICOS SI LOS CI INDICADOS SON LOS ADECUADOS PARA ESTE CONTRATO

Los Ci corresponden con los siguientes elementos tecnológicos:

C1: Base de datos Oracle (SQL, PL/SQL)

C2: Oracle Application Server (OAS)

Los perfiles serán los descritos en el anexo "Descripción de perfiles profesionales":

JP: Jefe Proyecto

AP: Analista-programador

En caso de requerir otras deben describirse detalladamente.

