



Pliego de Prescripciones Técnicas

Procedimiento: **[Concurso]**

Mantenimiento de la aplicación de Recursos Humanos del Personal de Administración y Servicios de la CARM (FIGESPER) 2015-2016

Referencia: PIAS-RRHH-PPT-FIGESPER Mantenimiento 2015 2016
Concurso (2.0)

Creación: 01 de enero de 2015

Consejería: Economía y Hacienda

CRI: Centro Regional de Informática

Servicio: Unidad de Recursos Humanos





ÍNDICE

1. Objeto	2
2. Descripción técnica del servicio	2
2.1. Condiciones generales	2
2.2. Entorno funcional. Especificación de requisitos	2
2.3. Entorno tecnológico	4
2.4. Indicadores	4
Anexo I. Descripción de categorías profesionales	7
Anexo II. Cuestionario de personal	11

1. Objeto

Contratación del servicio de mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones de RRHH del Personal de Administración y Servicios de la CARM en aquellos entornos tecnológicos que no sean mantenibles por el personal funcionario del grupo de RRHH del CRI.

2. Descripción técnica del servicio

2.1. Condiciones generales

De forma general, el adjudicatario deberá tener en consideración los siguientes aspectos:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.).
- 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.

2.2. Entorno funcional. Especificación de requisitos





El sistema FIGESPER da soporte a la gestión de recursos humanos del personal de Administración y Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Se compone de, entre otros, los siguientes módulos:

- Módulo "Gestión de usuarios y permisos"
- Módulo "Relación de Puestos"
- Módulo "Organización Administrativa"
- Módulo "Registro de Personal"
- Módulo "Nóminas y Presupuesto de Capítulo I"
- Módulo "Formación"
- Módulo "Provisión interna"
- Módulo "Selección externa"
- Módulo "Acción social"
- Módulo "Control horario"

Dentro del Sistema FIGESPER existe un conjunto de listados y procesos que se encuentran almacenados como parte de la base de datos del propio sistema, con el fin de poder llevar un cierto control de inventario, de asignarlos a los usuarios que los necesitan, de indicar en qué horario deben ejecutarse, etc.

Estos "listados" pueden ser "informes" como tal para los usuarios o "procesos automáticos" (éstos pueden generar después un informe posterior o no).

Para controlar su ejecución existe una gestión de tareas a través de una Cola de Trabajos con sus horarios para cada cola, sus anchos de banda, estado de cada trabajo, notificaciones por correo electrónico, etc.

Estos listados/procesos se pueden ejecutar por tanto, bien a demanda de los usuarios, o bien de manera automática a través de la Cola de Trabajos periódica.

En el sistema FIGESPER se están utilizando actualmente casi 1000 listados/procesos.

El código fuente extractor de los datos de los informes está previamente almacenado en la propia BD, y pueden ser básicamente de 2 tipos:

- a) Una simple consulta o select almacenada para su ejecución,
- b) Un script PL/SQL completo almacenado en un procedimiento de BD.

En función al aspecto de los informes que se generan:

- Más de 450 son de tipo GLS (listados de trabajo con plantilla dinámica que se genera en función de los campos que se definan en el sistema para cada listado).

Para estos listados ya se ha realizado la integración de todos los informes de FIGESPER (cuya información como hemos comentado está almacenada en su BD) con el módulo jINFORMES de JAVATO (elaborado en Java) teniendo por tanto la información de los listados duplicada en ambas BD.

- Casi 300 tienen un plantilla con formato del tipo Word/Libre Office/antiguo GI

En este caso, algunos de estos listados ya se han migrado a jINFORMES y por tanto la plantilla es un archivo .odt de LibreOffice, aunque la mayoría siguen todavía





combinando los datos con una plantilla .doc de Microsoft Word en las máquinas del Combiword (a través de una serie de demonios shell y de macros de Word).

- Unos 250 resultan en archivos .csv, procedentes de consultas rápidas automáticas nocturnas que detectan ciertas situaciones interesantes para los usuarios de FIGESPER.

Los formatos de salida posibles podrían ser entonces: CSV / ODT / DOC / PDF / RTF / HTML / XLS, aunque la mayoría de los informes de los usuarios se generan a PDF.

En todo este conjunto de aplicaciones y en general en el ámbito de RRHH, los cambios normativos se producen con muy alta frecuencia, lo que hace necesario tanto un alto número de desarrollos correctivos que deben ser realizados en cortos plazos de tiempo como atender situaciones nuevas no contempladas correctamente por los sistemas informáticos que conllevan la aparición de un número elevado de incidencias a atender.

La atención de estas necesidades, desarrollos correctivos y evolutivos y la resolución de incidencias durante el periodo de vigencia de este contrato, se realiza por parte de la Unidad de RRHH del Centro Regional de Informática pero tanto por su volumen como por su complejidad técnica se requiere el número de horas contratadas en este pliego.

2.3. Entorno tecnológico

Todos los trabajos técnicos, diseños y desarrollos se realizarán de acuerdo a los estándares de trabajo definidos por la Dirección General de Patrimonio, Informática y Telecomunicaciones. En particular, se cumplirá la política de seguridad definida en la Arquitectura de Seguridad Avanzada de la CARM (ASA) así como cualquier otra política o aspecto definidos en los anexos del presente documento.

Los desarrollos a realizar en el marco de esta contratación se realizarán inicialmente en lenguaje Java (JEE, arquitectura de 3 capas) y PL*SQL. Se implantará sobre la siguiente plataforma tecnológica (o la evolución de la misma que en cada momento esté disponible).

La mayor parte de los módulos están integrados en la aplicación java FIGESPER con los siguientes componentes tecnológicos:

- -Jdk 1.5
- -Tomcat 6.0
- -Hibernate 3.0
- -Javato 1.0 (Mainframe JAVA de la Comunidad de Murcia)
- -MyFaces 1.1.3, Tomahawk 1.1.3
- -SGBDR Oracle 9i
- -IDE Eclipse 4.4.0
- -Ant 1.8
- -Navegador iExplorer 7 o superior con vista de compatibilidad

Si a lo largo de la duración del contrato, apareciera la necesidad de realizar desarrollos en algún entorno tecnológico diferente a los especificados, debería ser incorporado también a los que son objeto de atención por parte del equipo de desarrollo objeto del contrato.

2.4. 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 y el nivel de mejora máximo admitido.

- %TPlazo: Porcentaje de tareas realizadas dentro de plazo.
- FRP (Factor de Rotación del Personal): Número de cambios de personal que no se han solicitado por el responsable del contrato (según lo estipulado en el Pliego de Cláusulas Administrativas) en el periodo de medida establecido.

Indicador	Periodicidad medida	SLA requerido	Umbral máximo mejora	Desviación leve	Desviación media	Desviación grave
%TPlazo	Mensual	80%	95%	Hasta 20%	>20% y ≤40%	Más de 40%
FRP	Trimestral	1	0	1 persona más del SLA ofertado	2 personas más del SLA ofertado	3 o más personas del SLA ofertado

Consideraciones en la aplicación de los anteriores indicadores:

- Los plazos de las tareas a realizar serán:
 1. En el caso de incidencias:
 1. 3 días en el caso de prioridad urgente o muy urgente (urgencia muy alta o alta e impacto medio o alto o bien urgencia mediana e impacto alto).
 2. 7 días en el caso de prioridad mediana, baja o muy baja (urgencia muy alta o alta e impacto bajo o bien urgencia mediana e impacto medio o bajo o bien urgencia baja e impacto alto, medio o bajo).
 3. La urgencia viene fijada por el usuario, mientras que el impacto viene fijado por el Director Técnico y será alto, medio o bajo en base a si el incidente supone un perjuicio muy grave, grave o limitado sobre las funciones de la CARM, sus activos o sobre los individuos afectados.
 2. En el caso de solicitudes: consensuados entre el responsable del contrato y el Jefe de Proyecto asignado por el contratista en el momento de dar de alta la tarea. Una vez asignado el plazo, las tareas tendrán un tiempo de resolución máximo para determinar si se ha realizado en plazo.
 - El tiempo de resolución se define como el tiempo transcurrido desde que se asigna un ticket a un técnico del 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 de Sistemas, etcétera).





- El cómputo del tiempo de resolución no tendrá en cuenta el horario no laboral ni 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.
- El indicador Factor de Rotación de Personal persigue la estabilidad del equipo de soporte para optimizar el tiempo de resolución de tareas y minimizar el tiempo de transferencia de conocimiento a los nuevos miembros del equipo.

Murcia, 29 de enero de 2015

EL TÉCNICO RESPONSABLE

EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE LA
COORDINACIÓN INFORMÁTICA Certifica que el presente
documento ha sido informado favorablemente por la
Comisión celebrada el 30 de enero de 2015

Fdo.: Francisco José Morales Cuenca

Fdo: <sec. CTCI>

16/04/2015 07:59:48

15/04/2015 20:09:31 Firmante: RODES BELMONT, VICENTE

Firmante: MORALES CUENCA, FRANCISCO JOSE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) d0d0348a-aa03-1a94-962315072283





Anexo I. Descripción de categorías profesionales

En este anexo se describen un grupo de categorías profesionales entre las que se encuentran las correspondientes a los perfiles adscritos a esta oferta. Se muestran ordenadas de mayor a menor nivel profesional a efectos de su utilización en el apartado de la memoria "Sistema de decisión para la adjudicación. Criterio 2. Adscripción de Medios"

Se consideran requisitos obligatorios para la admisión de la oferta (viabilidad técnica de la misma):

- La relación completa de conocimientos previos (el conocimiento de metodologías de análisis y diseño se considera implícito a los poseedores de una titulación en el área de informática y en particular el conocimiento de la metodología Métrica se considera implícito en las personas que acrediten experiencia laboral en proyectos de desarrollo o soporte de aplicaciones en la Administración Pública)
- La experiencia previa requerida (pudiendo solaparse los periodos mínimos solicitados de experiencia funcional y tecnológica)

1. Jefe de proyecto

a) Conocimientos previos

- Conocimiento de metodologías de análisis y diseño, en particular de la metodología Métrica promovida por el Consejo Superior de Informática para el desarrollo de software en las Administraciones Públicas.
- Ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, grado en informática o titulaciones equivalentes o superiores. También será válida la posesión de una titulación superior no informática (licenciatura o ingeniería) combinada con 4 años de experiencia laboral en el entorno tecnológico requerido.

b) Tareas/responsabilidades

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

c) Experiencia previa para la capacitación del puesto

- 2 años de experiencia como jefe de proyecto en proyectos del ámbito de RRHH (así como en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego) o 3 años de experiencia como analista en proyectos del ámbito de RRHH (así como en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego).

2. Consultor

a) Conocimientos previos

- Conocimiento de los procesos de negocio que son objeto del presente pliego.





- Conocimiento de la metodología Métrica promovida por el Consejo Superior de Informática para el desarrollo de software en las Administraciones Públicas.
- Ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, licenciado en informática, ingeniero en informática o titulaciones equivalentes o superiores. También será válida la posesión de una titulación superior no informática (licenciatura o ingeniería) combinada con 3 años de experiencia laboral en el entorno tecnológico requerido.

b) Tareas/responsabilidades

- Asesoramiento tecnológico en las tareas que así lo requieran.
- Garantiza la calidad del trabajo realizado y de la documentación generada.

c) Experiencia previa para la capacitación del puesto

- 2 año de experiencia como consultor en proyectos del ámbito de RRHH (así como en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego) o 3 años de experiencia como analista el ámbito de RRHH (así como en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego).

3. Analista

a) Conocimientos previos

- Conocimiento del entorno tecnológico definido en el pliego de prescripciones técnicas.
- Conocimiento de metodologías de análisis y diseño.
- Ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, grado en informática o titulaciones equivalentes o superiores. En caso de no poseer esta, también será válida la posesión de una titulación universitaria no informática (licenciatura, ingeniería, diplomatura, ingeniería técnica, grado, ...) combinada con 4 años de experiencia laboral en el entorno tecnológico requerido.

b) Tareas/responsabilidades

- Apoyo al jefe de proyecto en la distribución de tareas.
- Participa en la relación con el área usuaria y obtiene información para la realización de módulos del sistema.
- Análisis y diseño de la solución técnica de los desarrollos establecidos.
- Coordinación del equipo técnico de analistas-programadores y programadores.
- Participación en la resolución de incidencias que le sean asignadas

c) Experiencia previa para la capacitación del puesto

- 2 años de experiencia como analista en proyectos del ámbito de RRHH (así como en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego) o 3 años de experiencia como analista-programador en proyectos del ámbito de RRHH (así como en proyectos dentro del entorno tecnológico propuesto en este pliego).

4. Analista-programador





a) Conocimientos previos

- Conocimiento del entorno tecnológico definido en el pliego de prescripciones técnicas.
- Conocimiento de metodologías de análisis y diseño.
- Ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, grado en informática o titulaciones equivalentes o superiores. En caso de no poseer esta, también será válida la posesión de una titulación universitaria no informática (licenciatura, ingeniería, diplomatura, ingeniería técnica, grado, ...) o de una formación profesional de nivel 2 (FP II) de informática, en ambos casos combinada con 4 años de experiencia laboral en el entorno tecnológico requerido.

b) Tareas/responsabilidades

- Apoyo a los analistas en el análisis y 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

c) Experiencia previa para la capacitación del puesto

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

5. Programador

a) Conocimientos previos

- Conocimiento del entorno tecnológico definido en el pliego de prescripciones técnicas.
- Conocimiento de metodologías de análisis y diseño.
- Ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, grado en informática o titulaciones equivalentes o superiores. En caso de no poseer esta, también será válida la posesión de una titulación universitaria no informática (licenciatura, ingeniería, diplomatura, ingeniería técnica, grado, ...) o de una formación profesional de nivel 2 (FP II) de informática, en ambos casos combinada con 2 años de experiencia laboral en el entorno tecnológico requerido.

b) Tareas/responsabilidades

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

c) Experiencia previa para la capacitación del puesto

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





Firmante: MORALES CUENCA, FRANCISCO JOSE

15/04/2015 20:09:31 | Firmante: RODES BELMONT, VICENTE

16/04/2015 07:59:48

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) d0d0348a-aa03-1a94-962315072283



Región de Murcia

Consejería de Economía y Hacienda

Dirección General de Patrimonio,
Informática y Telecomunicaciones



Anexo II. Cuestionario de personal

Datos comunes

Empresa licitante:	
--------------------	--

Categoría ofertada:	
Apellidos y nombre:	
Empresa de pertenencia:	

Experiencia en tecnologías de la información

Nombre	F-inicio	Meses	Entidad usuaria	Descripción

Formación en tecnologías de la información

Curso	Código	Horas	F-inicio

Titulación académica

Título académico	Centro	Años	F-exped.	TIC

Años: Duración oficial

TIC: sí/no según pertenezca o no a tecnologías de la información y las comunicaciones

Certificaciones ITIL que posee

Descripción	Fecha de obtención	Otorgado por



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

Clave	Nombre Proyecto	Fecha Inicio	Fecha Final	Meses	Entidad usuaria	Cat. Lab.	Funcionalidad del proyecto	Descripción entorno tecnológico proyecto	C1	C2	C3	C4	C5	C6
P1														
P2														
..														
..														
Pn														

Deben rellenarse todos los campos de este formulario a excepción de los Cx que no sean procedentes.
A continuación se detallan algunos campos de este formulario.

Meses: Meses reales trabajados en ese periodo

Cat. Lab.: Categoría laboral 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.

Los Ci corresponden con los siguientes elementos tecnológicos:

- C1: Base de datos Oracle (SQL, PL/SQL)
- C2: Apache, Tomcat, JEE (Java 2 Enterprise Edition) versión 2.0, JSP
- C3: JAVA
- C4: XML, tecnologías SOA (web services, ...)
- C5: HTML, Javascript, CSS, accesibilidad
- C6: Otras (especificar)

Las Categorías Laborales serán las descritas en el anexo "Descripción de categorías profesionales", por ejemplo:

- JP: Jefe Proyecto
- CO: Consultor
- AN: Analista
- AP: Analista Programador
- PR: Programador

En caso de requerir otras deben describirse detalladamente.

