
OFICINA TECNOLÓGICA

-PROYECTO HAZ-

Pliego de Condiciones Técnicas

Índice

1.	Introducción.....	3
2.	Objeto del Contrato.....	3
2.1.	Objetivo.....	3
2.2.	Recursos y servicios requeridos.....	3
3.	Elementos Generales.....	6
3.1.	Modelo de ejecución.....	6
3.2.	Otros aspectos del servicio.....	7
3.3.	Mejora continua.....	7
3.4.	Seguimiento: Reuniones e Informes.....	7
3.5.	Equipo de trabajo de la CRTVE.....	8
3.6.	Plan de Traspaso del Conocimiento y Devolución del Servicio.....	8
4.	Presentación de Ofertas.....	9
4.1.	Resumen Ejecutivo.....	9
4.2.	Oferta Técnica.....	9

1. Introducción.

Para la ejecución material del Proyecto Haz, la Dirección del Instituto de Radiotelevisión Española (en adelante IRTVE), concretamente la Subdirección de Estudios y Transferencia del Conocimiento, requiere los servicios de un conjunto de equipos especializados en las Tecnologías de la Información, que facilite a la organización la consecución de los objetivos del Proyecto HAZ a través de los servicios tecnológicos y de la información.

2. Objeto del Contrato.

El objeto de este pliego es definir los requisitos técnicos necesarios para la prestación de los servicios tecnológicos que forman parte de la presente licitación.

2.1. Objetivo.

Contratar la prestación de los servicios de una Oficina Tecnológica a fin de facilitar a la Dirección del Proyecto HAZ (Subdirección de Estudios y Transferencia del Conocimiento) la consecución de sus objetivos, a través de los servicios tecnológicos. La prestación de estos servicios tiene por finalidad el establecimiento y ejecución de la estrategia tecnológica del proyecto HAZ, la cual resulta necesaria para llevar a cabo la correcta ejecución del mismo.

Para tal fin, el adjudicatario deberá poner a disposición del contrato los siguientes recursos:

2.2. Recursos y servicios requeridos.

1. Jefe o Responsable del Proyecto.

El Jefe o Responsable del Proyecto por parte del adjudicatario prestará los servicios de Coordinación, seguimiento y mejora continua del Proyecto HAZ. Será el único interlocutor válido entre el adjudicatario y CRTVE y sus funciones serán:

- Definir y establecer la estrategia tecnológica de la dirección del proyecto.
- Hacer el seguimiento de las líneas estratégicas, de los objetivos de la Dirección del Proyecto y de las necesidades de los clientes internos y externos.
- Diseñar, ejecutar y supervisar el plan anual de los proyectos de desarrollo de los sistemas tecnológicos de la información.
- Dirigir el desarrollo de la plataforma LMS y las aplicaciones necesarias para la correcta ejecución de Proyecto HAZ.
- Definir e implementar procesos y políticas IT.
- Asegurar la entrega y mejora continua de los servicios de IT.
- Facilitar el desarrollo tecnológico continuo de las distintas áreas del Proyecto HAZ, velando por la resolución de sus necesidades asegurando el mantenimiento y actualización de los sistemas existentes.
- Coordinar con el resto de áreas los servicios de IT que requieran en cada momento.
- Gestionar los riesgos relacionados con la continuidad y seguridad de los servicios, y asegurar la disponibilidad y fiabilidad de la información.
- Coordinar las relaciones con los proveedores y la negociación de servicios y contratos.
- Responsabilizarse de la gestión y desarrollo del equipo a su cargo.

- Reuniones de seguimiento del proyecto semanal y gestión interna del proyecto.
- Reuniones mensuales de seguimiento con CRTVE o IRTVE y presentación del status report mensual, con la justificación de las partidas.
- Elaboración de informes a petición de la Dirección del IRTVE.
- Seguimiento de acciones y proyectos que se estén ejecutando.
- Asistencia en reuniones de coordinación.
- Coordinación de incidencias, problemas y cambios, especialmente de aquellos que afecten a elementos del servicio.
- Conocimiento técnico transversal del servicio a prestar por cualquiera de los recursos anteriormente referidos.

De este recurso se requerirá:

- Titulación superior en Ingeniería Informática o Grado en ramas de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Competencias:

- Arquitectura e integración de sistemas.
- Entornos de desarrollo de lugares y aplicaciones web.
- Implantación de sistemas de gestión empresarial (ERP, CRM, etc.).
- Plataformas y herramientas de formación online (e-learning).
- Gestión de infraestructuras ofimáticas y helpdesk.
- Administración de sistemas, comunicaciones y seguridad.
- Experiencia de 5 a 10 años como Director de Proyectos de IT.
- Experiencia de al menos 2 años en relación con entornos educativos.
- Capacidad de interlocución al máximo nivel dentro de la organización, para adaptar las necesidades del servicio (tecnológico y de oficina) a las necesidades cambiantes del Proyecto Haz.

2. Analista Programador.

Se precisan dos (2) recursos para la prestación de los siguientes servicios:

- Definir y gestionar el desarrollo de los proyectos de mejora de los sistemas de información y las diferentes plataformas tecnológicas de la organización, desde el análisis y el diseño hasta la programación, la documentación y la capacitación de usuarios clave, internamente o coordinando proveedores externos.
- Investigar, diseñar y planificar las líneas de evolución de las soluciones existentes.
- Asegurar el nivel óptimo de mantenimiento y soporte de los sistemas.
- Realizar el análisis y programación de correctivos o evolutivos de los sistemas cuando sea requerido.
- Contribuir a la adopción de las soluciones desplegadas dentro de la organización, trabajando regularmente con los usuarios clave de la organización.
- Desarrollo de soluciones de front-end y backend sobre tecnologías web.
- Definir y hacer el seguimiento de metodologías de gestión, análisis y desarrollo: frameworks y metodologías de programación, metodología de gestión de proyectos, documentación, etc.
- Mantener actualizada la documentación de las soluciones, guías para usuarios y guías técnicas.

De este recurso se requerirá:

- Grado superior en Ingeniería Informática.
Competencias:
 - Gestión de proyectos IT.
 - Herramientas de gestión empresarial como ERP o CRM.
 - Análisis y programación de aplicaciones web.
 - Tecnologías aplicadas a la docencia online, eLearning (perfil de PM eLearning)
- Experiencia de al menos 3 años como Analista programado.
- Experiencia de al menos 3 años con entornos educativos (perfil PM eLearning).

3. Programador.

Se precisan tres (3) recursos para la prestación de los siguientes servicios:

- Transcribir a lenguaje de programación las indicaciones / instrucciones recibidas o lo que corresponda.
- Gestionar, analizar, diseñar y, dependiendo de cada caso, ejecutar correctivos y evolutivos funcionales y datos del sistema de información y de los diferentes lugares web del Proyecto HAZ.
- Gestionar proyectos concretos.
- Responsabilizarse de las plataformas tecnológicas asignadas por lo que respecta al rendimiento, disponibilidad, configuraciones, planes de contingencia, etc.
- Contribuir a la adopción de las soluciones desplegadas dentro de la organización, trabajando regularmente con los usuarios clave de la organización.
- Lectura y análisis de informes de investigación y sugerencias de los usuarios.
- Creación de programas y aplicaciones.
- Definir las especificaciones técnicas del nuevo producto, incluido su código.
- Investigación y diseño.

De este recurso se requerirá:

- Grado Superior (FP) Programación.
Competencias:
 - Análisis y programación de aplicaciones web.
 - Diseño y gestión de bases de datos.
 - Herramientas de gestión empresarial como ERP o CRM.
 - Desarrollo web y gestión de contenidos.
- Experiencia de 4 a 8 años como Programador de aplicaciones de gestión empresarial ERP o CRM.
- Experiencia de al menos 2 años en relación a entornos educativos.

4. Diseñador Web.

Se precisan dos (2) recursos para la prestación de los siguientes servicios:

- Formular planes de proyecto para el diseño de páginas web.

- Conceptualizar, diseñar, implementar y mantener las páginas web y otras aplicaciones web.
- Actualizar y optimizar el rendimiento de las páginas web de la organización.
- Llevar a cabo el diseño gráfico, funcionalidad y maqueado de sitios web de la organización.
- Cuidar los estándares audiovisuales y de marca de la página web.

De este recurso se requerirá:

- Grado Superior (FP) en diseño web, diseño gráfico o afines.
- Certificaciones y formación continua en diseño web.
- Experiencia de al menos 3 años como diseñador web/gráfico.
- Experiencia de al menos 3 en herramientas de diseño web.

Todos los recursos que se asignen al proyecto deberán estar al día de las nuevas tecnologías disponibles en el mercado, así como de las tendencias, con el fin de ejecutar el servicio con la calidad exigida.

3. Elementos Generales.

3.1. Modelo de ejecución.

La ejecución de los servicios que forman parte de esta licitación se basa en la definición de las distintas acciones que CRTVE pide a los licitadores. Debiendo el adjudicatario acometer el siguiente método de trabajo:

- CRTVE definirá las necesidades que el adjudicatario tiene que satisfacer en el ámbito tecnológico, según las necesidades del Proyecto Haz. Estas vendrán definidas mediante un documento de trabajo con información técnica, que será enviada por el jefe del proyecto Haz, al coordinador del adjudicatario, donde se especificarán además el orden de prioridad previsto para cada una de las necesidades que se enmarcan dentro del Proyecto.
- CRTVE y el adjudicatario, realizarán una planificación de los trabajos, plazos y entregables. Esta planificación deberá contar con la conformidad y aceptación de CRTVE.
- Tras la aceptación, el adjudicatario ejecutará el encargo tal y como se haya pactado con CRTVE. En caso de discrepancia, duda o error, el coordinador del adjudicatario lo comunicará al Jefe de Proyecto de CRTVE para la consiguiente subsanación o aclaración.
- CRTVE indicará cuáles son las métricas de calidad y los detalles técnicos aplicables a los servicios objeto de prestación.
- CRTVE determinará la prioridad de los servicios a acometerse por el adjudicatario.
- CRTVE podrá cancelar, los servicios que hubieran sido rechazados hasta en tres ocasiones por falta de calidad.

3.2. Otros aspectos del servicio.

El adjudicatario deberá ejecutar el proyecto con su propio material y equipo informático.

El servicio deberá ser prestado íntegramente en castellano.

CRTVE podrá exigir en casos excepcionales y sin coste que la ejecución de algunas de las tareas se realice en las oficinas de CRTVE cuando:

1. El nivel de seguimiento o la complejidad de la tarea lo exigiera.
2. A juicio de CRTVE existan labores de traspaso de conocimiento e información técnica entre ambos equipos.
3. A juicio de CRTVE se pongan en riesgo los activos digitales.

3.3. Mejora continua.

Entre las tareas relacionadas con la mejora continua que serán responsabilidad del adjudicatario están:

- Conceptualización de necesidades futuras.
- Tareas de gestión del servicio para su correcta evolución.
- Recopilación de evolutivos.
- Asegurar la calidad del servicio.

3.4. Seguimiento: Reuniones e Informes.

CRTVE establecerá la periodicidad de las reuniones e informes entre el adjudicatario y los responsables de CRTVE, pudiendo, asimismo, determinar que dichas reuniones se realicen de forma presencial en sus instalaciones, sin que ello implique un coste añadido.

En principio se estima que para el servicio objeto de este pliego, el adjudicatario realizará al menos un informe al mes que enviará al responsable de CRTVE donde se detallarán las actuaciones efectuadas por el servicio, tanto trabajos de tipo “simplificado” como “complejo”, con detalle de la dedicación efectiva de cada uno de los recursos.

Para las comunicaciones entre CRTVE y el adjudicatario, CRTVE, determinará el canal a utilizar y si se realiza mediante reuniones en las oficinas de CRTVE o por medios telemáticos.

El tiempo y plazo de respuesta a las peticiones de CRTVE será acordado junto con el adjudicatario y en ningún momento será admisible que el adjudicatario no responda en el tiempo y plazo establecidos a las peticiones de CRTVE, máxime si estas son de control y gestión del proyecto.

La falta de entrega de los informes de seguimiento solicitados, así como la entrega incompleta, fuera de plazo o sin respetar las especificaciones de CRTVE, podrá ser considerada como incumplimiento de las condiciones del servicio.

3.5. Equipo de trabajo de la CRTVE.

El equipo de CRTVE que gestionará el seguimiento del contrato es el equipo adjunto a la Subdirección de Estudios y Transferencia del Conocimiento del IRTVE, que está formado por:

- El Director del Proyecto Haz.
- La Directora de Procesos de Aprendizaje Online.
- El Director de Contenidos
- La Jefa del Proyecto de Formación Profesional.
- La Jefa del Proyecto de cursos cortos y másteres online.
- La Jefa del Proyecto de Formación continua online de profesionales.

El Jefe del Proyecto en coordinación con el equipo de CRTVE interactuará a fin de desarrollar el servicio de la forma más eficaz y eficiente.

3.6. Plan de Traspaso del Conocimiento y Devolución del Servicio.

En el momento de cese o finalización del contrato, el proveedor estará obligado a prestar el servicio de transición devolviendo el control de los servicios objeto del contrato a la CRTVE, quién será propietaria de los servicios desarrollados en atención al objeto de la prestación, una vez transcurrido el período de cobertura.

Dicho traspaso comenzará en el plazo de 1 mes antes de la finalización del contrato. Con anticipación suficiente al inicio de la devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas estas actividades.

Esta etapa comprende el cierre administrativo de los trabajos correspondientes a la finalización y aceptación de los trabajos. También se realizará la celebración de una reunión de cierre entre el Jefe del Proyecto del adjudicatario y el Directo del Proyecto HAZ.

El plan de traspaso del conocimiento y devolución del servicio que se presente ha de cumplir con estos mínimos:

- La duración de la ejecución del plan no podrá ser inferior a 1 mes.
- El traspaso se realizará entre las 9:00 y las 18:00h y en las oficinas de la CRTVE.
- Se deberá dar traspaso de las bases de datos, plataformas o servicios creados o desarrollados durante la prestación del servicio. Estableciendo los procedimientos de portabilidad.
- Se deberá de tener actualizada la documentación de los servicios realizados durante el contrato.

El proveedor deberá realizar el proceso de reversión, asegurando que se mantienen los servicios a la CRTVE durante el traspaso del control de Servicios, y deberá colaborar activamente con la CRTVE para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios, asegurando en todo momento la disponibilidad de los recursos que la CRTVE requiera en esta fase.

La devolución del servicio no se considerará finalizada hasta la firma por parte del IRTVE del Acta de aceptación de la devolución del servicio, condición necesaria para el pago de la última factura.

Los licitadores han de presentar este plan de traspaso del conocimiento y de devolución del servicio con el detalle suficiente que permita la valoración de su viabilidad, coherencia, realismo, estructura organizativa y esfuerzo previsible de su realización.

4. Presentación de Ofertas.

4.1. Resumen Ejecutivo.

Deben explicarse los aspectos más importantes de la propuesta: los objetivos, la descripción y capacitación técnica de la empresa y una propuesta de mejora de los servicios a cubrir. Su extensión no deberá ser superior a 3 páginas.

4.2. Oferta Técnica.

La oferta debe contener al menos los siguientes aspectos:

- Descripción del servicio propuesto.
- Plan de inicio del servicio.
- CV de los recursos destinados a cada uno de los perfiles detallados.
- Plan de devolución del servicio.
- Plan de mejora continua del servicio.