



Pliego de prescripciones técnicas para el análisis e implantación del Sistema de Gestión integral de los procesos de Selección del Cabildo Insular de Tenerife

1. Descripción del servicio

El objeto de este contrato es la implantación de un Sistema Informático que permita la gestión integral de los procesos de selección que lleve a cabo el Excmo. Cabildo Insular de Tenerife (en adelante ECIT).

Dicho Sistema deberá contemplar todas las fases, requisitos y condiciones previstos legalmente, permitiendo gestionar los procesos selectivos de todo el personal que presta servicios en el ECIT, cualquiera que sea su régimen jurídico (funcionario, laboral), desde que se produzca la necesidad de inicio de un proceso selectivo hasta la gestión de la lista de reserva que, en su caso, dicho proceso selectivo genere. Y todo ello desde un punto de vista de tramitación electrónica y automatización integral.

El Sistema Informático deberá estar integrado con el resto de los aplicativos que utiliza el ECIT y que directa o indirectamente están implicados en el procedimiento de selección de personal y con la tramitación de procedimientos administrativos, tales como; registro, abono de tasas, gestión de personal y nómina, tablón de anuncios de la sede, Sede Electrónica, envío de comunicaciones (SMS y correo-e), portafirmas, intermediación de datos (SCSP), etc.

Este servicio debe incluir todas las actividades necesarias para la adecuada puesta en funcionamiento del sistema como son el análisis, asesoramiento, adaptaciones, desarrollos, integraciones, pruebas, migración, soporte a la puesta de producción, formación y acompañamiento inicial a los usuarios finales.

A continuación se enumera el alcance funcional de este contrato, descrito en el apartado de requisitos funcionales (apartado 1.2):

- Gestión de la oferta de plazas vacantes y/o necesidades existentes para su cobertura con carácter definitivo o temporal: El aplicativo debe permitir obtener, tratar y explotar los datos necesarios del Sistema Integral de Recursos Humanos (SIGRRHH) del ECIT referentes a plazas y puestos para determinar la configuración de la Oferta de Empleo Público (OEP) conforme a los requisitos legalmente previstos, manteniendo, asimismo, un histórico de las mismas. Igualmente, debe gestionar no solo la OEP, sino también las necesidades temporales con los datos necesarios referidos a las plazas a convocar (características y requisitos).
- Procesos selectivos: Creación y tramitación de expedientes de procesos selectivos tanto de carácter fijo o de carrera (convocatoria de plazas de la OEP) como de carácter temporal, en el que se incluya la gestión automatizada de todas las fases, requisitos y condiciones legales que dicha tramitación genera con cualesquiera de los sujetos intervinientes (aspirantes, tribunales, órganos de gestión y resolución). Igualmente, se deberá mantener un histórico de los mismos.
- Listas de reserva: Generación de listas de reserva resultantes de los diferentes tipos de procedimientos y gestión del ciclo de vida completo de las listas de reserva y de los componentes de la lista conforme los criterios y condiciones aprobados por el ECIT. Igualmente, se deberá mantener un histórico de las mismas.

Los licitadores podrán optar como sistema base de la lógica de negocio específica a la gestión de la OEP, procesos selectivos y listas de reservas, completando la solución ofertada con los elementos que sean necesarios para alcanzar una gestión electrónica y automatizada, y cumpliendo en cualquier caso con los requisitos indicados en los pliegos y estando sujeto a la valoración de los criterios de adjudicación definidos, por alguna/s de las siguientes opciones:

- Personalización y desarrollos sobre el módulo de selección de la herramienta PeopleNet de Meta4, disponible en el Cabildo, pero que no se encuentra configurado, parametrizado, ni integrado para cubrir el objeto del presente pliego.

Código Seguro De Verificación:	zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 15:50:35
	Angélica Rojas Rodríguez - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 09:05:30
Observaciones	Conforme	Página	1/14
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==		





- Nuevo desarrollo con la arquitectura técnica que estime más conveniente.
- Licencia de uso perpetua y personalización de una solución ya existente.

La implementación del sistema objeto del contrato deberá incluir las actividades e hitos necesarios, que como mínimo serán las siguientes:

- **Actividad 1 Análisis:** Análisis de problema de acuerdo con la normativa estatal, local y específica del ECIT en materia de selección.
 - **Hito 1.1** Esta tarea dará como resultado los correspondientes documentos de descripción, alcance y decisiones referentes a los procedimientos y funcionalidades.
- **Actividad 2 Diseño e implementación:** Diseño e implementación de la solución y su integración con el resto de aplicaciones del ECIT intervinientes en el procedimiento.
 - **Hito 2.1** Esta tarea dará como resultado la instalación en el entorno de pruebas del ECIT para su prueba y aprobación funcional junto con la documentación que detalle la solución propuesta. Se deberá aportar la documentación de diseño, implementación, despliegue y pruebas, así como los entregables para el despliegue del software.
- **Actividad 3 Migración:** Migración de datos de las aplicaciones actualmente existentes en el ECIT.
 - **Hito 3.1** Scripts de migración y documentación asociada.
- **Actividad 4 Validación:** Pruebas funcionales y aceptación de las entregas con acompañamiento presencial de la empresa a los usuarios funcionales y técnicos designados para las mismas.
 - **Hito 4.1** Para este hito, la empresa hará entrega de la documentación necesaria adaptada al uso del sistema por parte del ECIT.
- **Actividad 5 Paso a producción:** Soporte presencial a la instalación en el entorno de producción de la funcionalidad aprobada y carga inicial de datos. El paso a producción podrá ser realizado de forma parcial, estableciéndose para ello los siguientes módulos/entregables:
 - **Hito 5.1** Estructura integral de la aplicación.
 - **Hito 5.2** Gestión integral de las solicitudes de los aspirantes y tramitación del procedimiento de selección hasta la publicación de la lista definitiva.
 - **Hito 5.3** Gestión integral de las actuaciones de los Tribunales Calificadores.
 - **Hito 5.4** Gestión de listas de reserva.
- **Actividad 6 Acompañamiento inicial:** Formación y acompañamiento a los usuarios del sistema en el uso correcto de la aplicación y en las buenas prácticas en dicho uso, facilitando la gestión del cambio y la resolución rápida de dudas e incidencias. Se establece un **periodo mínimo de 3 meses** de soporte al uso del sistema, en el que se incluirá un mínimo de 10 jornadas presenciales de acompañamiento. El programa de formación propuesto por la empresa deberá ser validado por la Dirección del Proyecto, y deberá incluir: **Formación presencial:** destinada a los usuarios gestores del sistema, que deberá incluir como mínimo una acción formativa de 20 horas y al menos, las sesiones necesarias para formar a un mínimo de 30 usuarios por cada acción. La empresa adjudicataria incluirá una propuesta inicial de número de horas, acciones, sesiones y número de alumnos por sesión a su oferta, y **Formación online:** Todos los cursos de formación que se realicen presencialmente serán entregados por la empresa en un formato soportado por la plataforma de formación del Cabildo (Moodle). Estos cursos tendrán un formato autoguiado, incluirán contenidos y actividades que permitan a cualquier nuevo usuario entender y formarse en el uso del sistema. De la misma manera que con la documentación de ayuda propia la empresa tendrá que actualizar dichos contenidos si se producen cambios en el funcionamiento del sistema.

Código Seguro De Verificación:	zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 15:50:35	
	Angélica Rojas Rodríguez - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 09:05:30	
Observaciones	Conforme	Página	2/14	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==			



- **Hito 6.1** Finalización de la fase de acompañamiento, realizando la entrega de la documentación de los cursos y un documento con el detalle de las dudas e incidencias resueltas.

El desarrollo de las actividades 2, 3, 4 y 5 deberá seguir una metodología iterativa, abarcando como mínimo los módulos indicados en la actividad 5.

Con la presentación de su propuesta, las empresas licitadoras aceptan el estado de definición de los requisitos funcionales que están incluidos en el presente documento, y que deberán ser complementados y ampliados en la actividad 1 Análisis.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su propuesta una planificación temporal de actividades e hitos de acuerdo al desarrollo que entiendan que es el más óptimo para el cumplimiento de los objetivos del contrato. El ECIT se reserva en última instancia el derecho de modificar, en base a las prioridades que se establezcan durante la ejecución del contrato, de forma parcial o total, el orden de ejecución y entrega de los hitos establecidos en la actividad 5, respetando en cualquier caso las posibles dependencias entre los mismos.

1.1. Situación actual

El contexto actual tecnológico del ECIT está formado por diferentes servicios, aplicaciones y sistemas que se deben tener en cuenta en el desarrollo de cualquier solución que realice la gestión de expedientes y en concreto de expedientes de procesos de selección y que se describe de forma breve en este apartado.

Con respecto al tipo de procedimiento (procesos de selección de personal) se debe tener en cuenta que en la actualidad está en funcionamiento en el ECIT el Sistema Integral de Gestión de Recursos Humanos (SIGRHH) soportado por la herramienta Meta4 PeopleNet Administraciones Públicas (en adelante Meta4) y que soporta la gestión de plazas y plantillas y la gestión de relaciones de puestos de trabajo y puestos de carácter temporal. Este sistema también se encarga de la gestión de personal y nómina, es decir, será consumidora del personal seleccionado a través del nuevo sistema y será el encargado de los pagos en nómina resultantes de la participación de tribunales y colaboradores en dichos procesos de selección.

Desde el punto de vista de la administración electrónica el contexto actual del Cabildo cuenta con los siguientes elementos:

- Catálogo de procedimientos: Sistema donde para cada uno de los procesos de selección convocados se publicarán los detalles y descripción del expediente.
- Sede electrónica: Lugar donde el interesado podrá realizar electrónicamente la solicitud para participar en el procedimiento de selección o provisión y también podrá consultar el estado de las diferentes fases (admisión provisional, admisión definitiva, fechas de las diferentes pruebas, notas de las diferentes pruebas,...). El sistema tendrá que ser capaz de generar la información correspondiente para los interesados en un formato que permita la publicación automática en sede, en el tablón de anuncios de la sede, etc... todo ello cumpliendo además los requisitos de transparencia que se puedan establecer.
- Registro Electrónico: El registro, soportado por la aplicación Geiser del Ministerio de Hacienda y Función Pública, será el lugar de donde el sistema recuperará las solicitudes de participación presentadas por los interesados, tanto electrónicamente como presencialmente. Cualquier otra documentación presentada por los participantes de estos procedimientos será recuperada siempre del registro.
- Sistema de Gestión Recaudatoria (GRECA): Sistema responsable de gestionar los conceptos recaudatorios del ECIT y que por tanto, controlará los ingresos derivados del pago de las tasas de derecho de examen (es de donde se obtendrá la confirmación del abono de las tasas).
- Comunicación de SMS: En el Cabildo se cuenta también con un sistema que permite la comunicación de cambios en la tramitación de expedientes a través de mensajes SMS y que en la

Código Seguro De Verificación:	zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 15:50:35	
	Angélica Rojas Rodríguez - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 09:05:30	
Observaciones	Conforme	Página	3/14	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==			



actualidad se utiliza para comunicar a los participantes la información referente a la ejecución de cada una de las fases de los procedimientos selectivos y de provisión (publicación de listas, notas, fechas de pruebas,...). El sistema tendrá que ser capaz de configurar los tipos de mensajes y el momento de envío para que a través de la integración con el sistema de SMS realizar esta comunicación con los participantes.

- Secretaría: Aplicación donde se lleva el sentido de todas las resoluciones, decretos y acuerdos del Consejo de Gobierno Insular y del Pleno del Cabildo. Por tanto, todas aquellas aplicaciones responsables de la tramitación de expedientes de cualquier materia que generen este tipo de documentos deben contar con la posibilidad de integrarse con este sistema.
- Sistema de gestión documental: Dentro de los elementos a tener en cuenta en este contrato se debe contar con la posibilidad de hacer uso del sistema de gestión documental del Cabildo.
- Sistema de consulta de las listas de reserva en la página web del Cabildo: Actualmente, el ECIT cuenta con una aplicación que permite la consulta de las listas de reserva vía web a los interesados desde la página web de la Corporación (<http://www.tenerife.es/listas/>). El nuevo sistema tendrá que mantener esta funcionalidad.
- Sistema de intermediación de datos del Ministerio: El nuevo sistema tendrá que hacer uso de los servicios de verificación de datos existentes en la Plataforma de Intermediación del Estado (SCSP) para comprobar de forma lo más automatizada posible todos aquellos datos de los ciudadanos que solicitan participar en un proceso de selección.
- Infraestructura de soporte a la tramitación electrónica: Plataforma actual del ECIT basada en un sistema de mensajería orientado a colas de mensaje (Kafka) y que será el medio principal utilizado para las integraciones entre aplicaciones.
- Portafirmas: Sistema que centraliza y gestiona el flujo de firma electrónica de peticiones y documentos en el ECIT.

1.2. Requisitos Funcionales

El sistema objeto de este contrato deberá dar respuesta, electrónica, automatizada, flexible e integradora con el resto de aplicaciones del ECIT, permitiendo la gestión integral de los procesos de selección y gestión de las listas de reserva generadas, y que necesariamente implicará:

Gestión de la oferta de plazas vacantes y/o necesidades existentes para su cobertura con carácter definitivo o temporal.

- Creación y gestión del ciclo de vida de cada OEP a partir de la información de plazas y puestos que se gestiona en el Sistema Integral de Recursos Humanos.
- Posibilidad de realizar modificaciones a las OEP ya publicadas.
- Realización de los trámites necesarios para su aprobación por los órganos competentes.
- Existencia y mantenimiento del histórico de las actuaciones que se produzcan en la OEP o en las necesidades de personal existentes.
- Generación de informes y anexos para la publicación acuerdos de los órganos competentes relacionados con la publicación de la OEP y sus correspondientes modificaciones.
- Obtención de la información necesaria del actual Sistema Integral de Gestión de Recursos Humanos relativos a las características y requisitos de las plazas.

Procedimientos Selectivos:

- Posibilidad de crear procesos selectivos de carácter fijo convocando las plazas vacantes existentes en las diferentes OEP.

Código Seguro De Verificación:	zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 15:50:35
	Angélica Rojas Rodríguez - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 09:05:30
Observaciones	Conforme	Página	4/14
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==		





- Posibilidad de crear procesos selectivos de carácter temporal.
- Posibilidad de diseñar/definir en el sistema cada proceso selectivo de forma previa a su publicación de forma flexible, indicando turnos de acceso (acceso libre, promoción interna, discapacitados), fases y pruebas de cada una de las fase, tipos de pruebas, formas de puntuación,...
- Posibilidad de automatizar la creación del procedimiento en el catálogo de procedimientos del Cabildo para cada proceso selectivo (expediente).
- Recuperación de los asientos registrales desde Geiser (registro) correspondientes a las solicitudes presentadas por los aspirantes para cada proceso selectivo, donde cada asiento registral incorpora toda la información y documentación aportada por el aspirante
- Validación de los datos y documentación presentada por los aspirantes, referente al cumplimiento de los requisitos para la participación en los procesos selectivos intermediando de forma automatizada con los servicios de verificación y consulta de datos de la plataforma de intermediación, en los casos que sea obligatorio o posible.
- Posibilidad de abono electrónico de las tasas correspondientes y su integración con las aplicaciones existentes al respecto en la Corporación para verificar el pago de las tasas de examen por parte de los aspirantes
- Elaboración de toda la documentación necesaria para la publicación de los anuncios correspondientes.
- Posibilidad de definir el tipo de mensaje (parametrizable) y realizar llamadas al sistema de comunicación de SMS del Cabildo dentro de la agenda de eventos del proceso selectivo a todos los aspirantes o a los aspirantes seleccionados.
- Posibilidad de comunicación también a través de correo electrónico de los mismos mensajes que se generan como SMS
- Posibilidad de incorporar de forma masiva los resultados de cada una de las pruebas de la fase de oposición a través de ficheros excel, csv entregados por los tribunales y de la valoración de méritos de la fase de concurso.
- Posibilidad de tener una interfaz de comunicación con los tribunales para la entrega de resultados finales de las pruebas de la fase de oposición y del resultado de la fase de valoración de méritos de la fase de concurso.
- Posibilidad de comunicar a la sede electrónica el estado de expediente del procedimiento selectivo a cada uno de los aspirantes.
- Comunicación de las actuaciones realizadas por el Tribunal Calificador con el Sistema Integral de Recursos Humanos a los efectos de abono, en su caso, de las indemnizaciones correspondientes.
- Realización de un histórico de todas las actuaciones que se realicen.
- Incorporación de toda la documentación a la aplicación.
- Posibilidad de realizar consultas e informes con todos los datos incorporados en la herramienta.

Listas de Reserva:

Como resultado de la ejecución de un proceso selectivo de carácter fijo o temporal se puede generar una lista de reserva (posibilidad de que el usuario gestor determine a la finalización del mismo si se genera dicha lista).

Por tanto, el sistema debe de ser capaz de gestionar todas las situaciones previstas legalmente o en los acuerdos o resoluciones adoptadas por la Corporación, en relación con cada una de las listas de reserva,

Código Seguro De Verificación:	zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 15:50:35	
	Angélica Rojas Rodríguez - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 09:05:30	
Observaciones	Conforme	Página	5/14	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==			



procediéndose a su publicación en la página web de la Corporación, e incorporando la consulta en tiempo real de los aspirantes respecto de la situación en la lista en cada momento.

Asimismo, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Clasificación de la lista por colectivo: Funcionarios o Laborales.
- Clasificación de la lista por tipo de proceso selectivo: Fijo o Temporal.
- Gestión de la vigencia de la lista: Posibilidad de configurar el tiempo durante el que se encuentra activa la lista. En la actualidad las listas que se generan de procedimientos de carácter fijo se mantienen activas hasta que se convoca el siguiente proceso de carácter fijo de la misma plaza y las generadas de proceso de carácter temporal tienen una vigencia de dos años.
- Posibilidad de tener diferentes listas para la misma plaza de acuerdo con las normas de gestión de listas de reserva publicadas en la sede electrónica del Cabildo Insular de Tenerife.
- Posibilidad de seleccionar a los componentes de la lista en base al orden establecido en el documento de normas de gestión de las listas de reserva publicado en la sede, teniendo en cuenta, la existencia de varias listas para la misma plaza y facilitando la elección al usuario gestor con un orden global entre todas las listas vigentes para la misma plaza.
- Posibilidad de gestionar los estados en los que se encuentra cada uno de los componentes de una lista de reserva en cada momento, teniendo en cuenta que este estado también afecta a su orden y disponibilidad para la contratación temporal.
- Posibilidad de incorporar de forma automática el componente seleccionado en la lista desde el módulo de gestión de personal automatizando también la actualización de su estado en la lista de reserva.

Los requisitos funcionales aquí expuestos se completarán y consensuarán durante la fase de análisis junto con el equipo de trabajo propuesto por el ECIT.

1.3. Requisitos Técnicos

El presente contrato tendrá en cuenta lo recogido, y que sea de aplicación, en la Guía Corporativa de Desarrollo de aplicaciones (<http://www.tenerife.es/guiadesarrollo>)

Desde el punto de vista técnico este contrato deberá contemplar las siguientes tareas:

- Integraciones y desarrollos necesarios para completar la tramitación electrónica de los expedientes a través de la sede del ECIT.
- Seguridad: El sistema tendrá que permitir la autenticación a través de la integración por LDAP con el Directorio Activo del ECIT (Microsoft) para los usuarios que participan en la gestión del expediente y la autorización a través de roles de permisos que de forma flexible permitan configurar el acceso a los diferentes módulos, funcionalidades,...., y con la posibilidad de establecer ámbitos de información para el uso compartido de la herramienta por diferentes unidades tramitadoras
- Auditoría y trazabilidad: El sistema tendrá que permitir configurar y mantener la información referente a auditoría y trazabilidad de los cambios realizados en el sistema para los diferentes niveles y cumpliendo los requisitos establecidos por el ENS.
- Integración con los sistemas descritos en el apartado 1.1 (Situación Actual) y 1.2 (Requisitos Funcionales) de acuerdo con la mejor solución propuesta en cada caso. En principio, se contemplan las siguientes integraciones:
 - Catálogo de procedimientos: Generación de datos para la creación de los procedimientos en el catálogo correspondientes a cada uno de los procesos de selección que se convoquen. La integración se realizará empleando colas de mensajes basadas en Apache Kafka.

Código Seguro De Verificación:	zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 15:50:35	
	Angélica Rojas Rodríguez - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 09:05:30	
Observaciones	Conforme	Página	6/14	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==			



- Sede electrónica: Publicación de la información del proceso selectivo cumpliendo requisitos de transparencia (información del proceso, tablón de anuncios, etc). La sede está implementada sobre el CMS Joomla. Se deberá desarrollar un componente reutilizable que realice la publicación automática en la sede y que permita su uso a través de colas de mensajes de Apache Kafka.
 - Registro (Geiser): Para recuperar las solicitudes presentadas por los aspirantes ya sea electrónicamente o presencialmente y cualquier otro asiento registral relacionado con los tipos de procesos tratados (procedimientos selectivos o concurso de traslados). La integración se realizará empleando colas de mensajes basadas en Apache Kafka.
 - Sistema de Gestión Recaudatoria (GRECA): verificación del estado de abono de las tasas asociadas a una solicitud y vinculación de un proceso selectivo con los conceptos recaudatorios definidos en GRECA para su publicación automática en el catálogo de procedimientos. Integración a través de servicios web SOAP.
 - Integración con el servidor de correo corporativo para la comunicación a través de correos electrónicos y con el sistema de SMS para la comunicación a través de teléfono móvil. Se deberá desarrollar un componente reutilizable que realice el envío de mensajes por SMS (a través de una pasarela de envío de SMS de un operador de comunicaciones electrónica con interfaz por servicios web SOAP) o Correo-e (servidor SMTP), y que permita su uso a través de colas de mensajes de Apache Kafka.
 - Secretaría: Posibilidad de generar las correspondientes resoluciones y acuerdos en el sistema de secretaría para continuar su tramitación en el mismo. La integración se realizará empleando colas de mensajes basadas en Apache Kafka.
 - Infraestructuras de soporte a la tramitación electrónica: gestión documental y tramitador de expedientes: La integración será a través de servicios web REST.
 - Portafirmas: la integración será a través de servicios web SOAP.
 - Sistema de intermediación de datos del Ministerio: para la verificación automática de los requisitos del proceso selectivo que ya obren en poder de la administración. La integración se realizará según lo indicado en <https://administracionelectronica.gob.es/ctt/scsp>.
 - Sistema Integral de Gestión de Recursos Humanos: soportado por la aplicación Meta 4 PeopleNet. La integración será a través de los mecanismos estándares proporcionados por la aplicación.
- La entrega e instalación se realizará de acuerdo con los procedimientos de paso a producción y con las herramientas de integración continua que se establezcan desde el Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones, y descritos en la guía de desarrollo
 - Monitorización del sistema: Configuración de los logs de sistema y de las acciones a monitorizar del sistema. La empresa configurará los agentes de Nagios y los mecanismos sobre el stack ELK (Elasticsearch, Logstash y Kibana) que permitan realizar una correcta monitorización y seguimiento del sistema.
 - Explotación de datos: desarrollo de los reports necesarios para la gestión del sistema (al menos 200 horas de esfuerzo) sobre las herramientas de Reporting y/o BI en uso en el Cabildo.
 - Despliegue de los entornos de trabajo de pruebas y de producción en las instalaciones del Cabildo de Tenerife.

1.4 Garantía

El resultado de la ejecución de este contrato tendrá un **periodo de garantía de un año** en el que la empresa adjudicataria se hará cargo de todos aquellos defectos encontrados durante su uso o desviaciones con respecto a lo exigido en el análisis y diseño de la aplicación.

Código Seguro De Verificación:	zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 15:50:35
	Angélica Rojas Rodríguez - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 09:05:30
Observaciones	Conforme	Página	7/14
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==		





La adjudicataria será responsable de la atención directa a los usuarios de la aplicación. Los tiempos de respuesta y resolución que debe cumplir la empresa ante los problemas que se detecten y que estén cubiertos por la garantía son los siguientes:

- Incidencia Normal. Incidencias no tipificadas como graves.
 - Respuesta. 8 horas laborables.
 - Resolución. 96 horas laborables.
- Incidencia Grave.
 - Cumple alguno de estos criterios:
 - El número de usuarios afectados es o será mayor a 30.
 - Tiene o podrá tener implicaciones legales.
 - Respuesta. 2 horas laborables
 - Resolución. 24 horas naturales.

Para el cálculo de las horas laborables se especifica un horario de atención de 07:30 a 18:00 de lunes a viernes, y de 7:00 a 14:00 los sábados, excluyendo festivos.

En su oferta, la empresa indicará los canales de escalado de incidencias, que deberán incluir un formulario web de alta de incidencias y la posibilidad de la consulta también vía web de la evolución y documentación de las mismas para los usuarios del Cabildo que solicite el Cabildo, y también permitirá la comunicación por vía telefónica para incidencias de carácter Grave o para aclaración de dudas.

Si la empresa identifica que el problema no es un defecto del producto achacable a la garantía, deberá informar de esta situación dentro del tiempo de respuesta estipulado.

2. Gestión y Organización del Proyecto

2.1. Responsabilidad y Dirección del Proyecto

El proyecto de soporte al SIGRRHH se realizará de forma coordinada entre el equipo propuesto por el Cabildo, que denominaremos como equipo de Dirección del Proyecto, y el equipo propuesto por la empresa para las labores de coordinación, organización y comunicación.

La responsabilidad y supervisión de la ejecución del contrato corresponde **por parte del Cabildo** a la Dirección Insular de Recursos Humanos y Defensa Jurídica y a la Consejería Delegada en TIC y Sociedad de la Información, en el ámbito de sus competencias respectivas y a través de los servicios correspondientes, en función de los aspectos funcionales y técnicos del contrato, respectivamente.

El equipo de dirección del proyecto será por tanto, el responsable de la comunicación con la empresa, de realizar las gestiones necesarias para la adecuada ejecución del contrato y de la toma de decisiones, encontrándose entre sus tareas:

- Canal de comunicación entre la empresa y el Cabildo.
- Planificación, dirección, supervisión, coordinación, evaluación y verificación de la realización de los trabajos por parte de la empresa.
- Coordinar la comunicación, la difusión de información y las reuniones entre los diferentes actores involucrados en el proyecto.
- Aprobación de los trabajos, evolutivos, entregas,... que se generen de la ejecución del proyecto y la toma de decisiones funcionales y/o técnicas que surjan durante la misma.
- Conformar e informar las facturas relativas a la ejecución del proyecto.
- Gestionar, coordinar y acordar junto con la empresa adjudicataria las acciones y cambios en los procesos de gestión del proyecto.

Código Seguro De Verificación:	zcNu4ooCyvruBrQRz0xefg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 15:50:35	
	Angélica Rojas Rodríguez - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 09:05:30	
Observaciones	Conforme	Página	8/14	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/zcNu4ooCyvruBrQRz0xefg==			



- Priorización de los trabajos a realizar dentro del proyecto.

El equipo de dirección del proyecto estará formado inicialmente por personal de la Dirección Insular de Recursos Humanos y Defensa Jurídica y del Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones:

- Jefe de Servicio Administrativo de Gestión de Personal y Retribuciones.
- Grupo de técnicos responsables funcionales: Designados entre todos los técnicos de la Dirección Insular de Recursos Humanos y Defensa Jurídica en base a las diferentes áreas funcionales.
- Equipo técnico del proyecto: conformado por el Jefe de Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones y al menos un Técnico como interlocutor técnico del proyecto.

Por parte de la empresa adjudicataria especificará en su oferta la composición del equipo, describiendo la organización que el licitador propone para la gestión del proyecto. En todo caso, existirá la figura de al menos un responsable del Proyecto, como interlocutor al más alto nivel y máximo responsable ante el Cabildo, del contrato y de la buena marcha de los trabajos como responsable directo, técnico y funcional. Este perfil deberá contar con titulación superior universitaria. La/s persona/s designadas a formar parte de equipo de Dirección por parte del proyecto no podrán ser sustituidos sin conformidad previa expresa del Cabildo.

2.2. Equipo de Trabajo

La oferta detallará la composición del equipo de trabajo ofertado en el proyecto, su perfil profesional, su experiencia profesional, funciones, grado de dedicación previsto, y en general, cuantos detalles sean precisos para facilitar la valoración de la oferta en este punto. En la oferta presentada por las diferentes empresas licitadoras se debe explicar también la estructuración y organización del equipo de trabajo.

La composición del equipo de trabajo tendrá que ser acorde a la estructuración y organización de los servicios objeto del presente contrato, cubriendo por tanto, los diferentes aspectos de las actividades descritas en la metodología de trabajo.

2.3. Seguimiento y control del proyecto

Para la correcta ejecución de los servicios incluidos en el presente contrato, es necesario realizar las actividades de seguimiento y control del proyecto. Las empresas licitadoras detallarán en su oferta los mecanismos propuestos para realizar estas actividades teniendo en cuenta que debe existir al menos:

Comité de Dirección

Grupo de trabajo encargado de tratar los temas relacionados con la dirección del proyecto, la evolución del proyecto como son la revisión de los acuerdos tomados, estado de ejecución, indicadores del estado del proyecto y de trazar la planificación y hoja de ruta de las siguientes acciones.

Estos comités se convocarán a petición del Cabildo o de la empresa, al menos con tres días hábiles de antelación y con una periodicidad mensual.

La empresa adjudicataria genera el correspondiente informe de seguimiento con antelación a la reunión del comité de seguimiento.

Comité de seguimiento

Existirá un grupo principal involucrado en el seguimiento del proyecto a corto plazo, y que se encargará de la revisión de requisitos, evolución de tareas y de la coordinación entre los actores involucrados en estos casos para la toma de decisiones, etc.

El comité de seguimiento se reunirá con la frecuencia que sea necesaria y estará conformado por los técnicos del equipo de dirección del proyecto junto con los responsables designados con la empresa.

Previo al comité de seguimiento la empresa remitirá un orden del día.

Código Seguro De Verificación:	zcNu4ooCyvruBrQRz0xefg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 15:50:35
	Angélica Rojas Rodríguez - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 09:05:30
Observaciones	Conforme	Página	9/14
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/zcNu4ooCyvruBrQRz0xefg==		





Informes de seguimiento y control

Como apoyo a los grupos de trabajo descritos anteriormente la empresa generará los correspondientes informes que podrán ser solicitados por parte del Cabildo en cualquier momento a la empresa adjudicataria.

En cualquier caso la empresa adjudicataria será la responsable de redactar y distribuir todas las actas de las reuniones que se realicen en el amparo de la presente contratación.

2.4. Metodología

No se exige el uso de una metodología de mercado concreta pero la empresa licitadora deberá especificar en su oferta la metodología de trabajo a utilizar para la correcta ejecución, seguimiento y control de cada una de las actividades incluidas en el contrato.

Se entregará como parte de la oferta una propuesta inicial de planificación de la implantación de las diferentes funcionalidades y procedimientos, concretando el tiempo de cada una de las actividades, hitos, etc.

Se requiere que la metodología aplicada permita la puesta en producción parcial de las diferentes funcionalidades o procedimientos, de tal forma, que el Cabildo pueda contar con estas funcionalidades de acuerdos con la priorización de sus necesidades, con preferencia por parte del Cabildo en el uso de metodologías ágiles e iterativas.

2.5. Mecanismos de comunicación y control

La comunicación entre los diferentes participantes del proyecto con la empresa se realizará principalmente por correo electrónico y por teléfono.

La empresa licitadora deberá proponer alguna herramienta que permita la gestión de proyecto de forma compartida con la Dirección del Proyecto en el ECIT, siendo la herramienta utilizada en Cabildo para otros proyectos la herramienta Jira Software.

2.6. Entregables

La empresa adjudicataria del contrato se compromete a generar, poner a disposición y entregar al Cabildo todos los productos tanto software como de documentación que se generen durante las diferentes actividades ejecutadas en el proyecto, y que serán como mínimo los especificados en la guía corporativa de desarrollo que publica el Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones en:

<http://www.tenerife.es/guiadesarrollo>.

La documentación generada por la empresa adjudicataria se entregará en formato editable (estándares de uso generalizado como Microsoft Office Word, o estándares abiertos como Open Document) para la documentación generada por la empresa licitadora.

3. Propiedad intelectual

El contratista acepta expresamente que la titularidad y los derechos de explotación de todos los entregables desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Cabildo, con exclusividad y a todos los efectos.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, salvo que cuente con autorización expresa, escrita y registrada del Cabildo.

4. Transferencia de conocimiento y entrega del servicio

Durante la ejecución del objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar al personal que determine el ECIT la información y documentación que se solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrolla el mismo, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

Código Seguro De Verificación:	zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 15:50:35
	Angélica Rojas Rodríguez - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 09:05:30
Observaciones	Conforme	Página	10/14
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==		





La empresa prestará un servicio de acompañamiento después del paso a producción que facilite el inicio de la prestación del correspondiente servicio de mantenimiento en base a un nuevo contrato.

5. Confidencialidad

Protección general de la información

Con carácter general la empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absolutamente confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del presente contrato.

El adjudicatario deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la anterior, el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

El adjudicatario estará obligado a la realización y al mantenimiento de los registros de evidencias del cumplimiento, durante al menos todo el periodo de ejecución del contrato, de las actividades relacionadas a continuación:

- Definir, implementar y mantener una política de seguridad de la información.
- Implementar los análisis, ingeniería y contramedidas de seguridad con el objeto de proteger los datos, infraestructuras, servicios y sistemas de información, mediante la ejecución de los controles que den respuesta a los requisitos especificados en este clausulado; todo ello integrado en una gestión de análisis y gestión del riesgo.

Protección del acceso a los recursos TIC del ECIT

En los supuestos de prestación de un servicio que requiera o se estime conveniente el acceso local o remoto a los recursos TIC del ECIT, se establecen las siguientes limitaciones y responsabilidades específicas:

1. Condiciones técnicas:

a. Acceso remoto:

- i. La comunicación se realizará punto a punto entre las dependencias del prestador del servicio y las del ECIT empleando un canal de datos seguro (cifrado).
- ii. Si existe la mediación de un tercero, la empresa adjudicataria será la única responsable de asegurar la confidencialidad del intercambio y de las consecuencias de su incumplimiento.
- iii. El medio técnico preferente de conexión para accesos puntuales será el establecimiento de una conexión VPN. Para ello, con independencia del presente clausulado se deberá cursar la petición expresa correspondiente ante el ECIT una vez iniciada la prestación.

2. Recursos TIC accesibles:

Código Seguro De Verificación:	zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 15:50:35
	Angélica Rojas Rodríguez - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 09:05:30
Observaciones	Conforme	Página	11/14
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==		





- a. Solamente se dará acceso remoto a los servidores de aplicaciones, bases de datos, etc., estrictamente necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.
 - b. No se permitirá con carácter general el acceso al escritorio o entorno gráfico de los servidores salvo por necesidades extraordinarias del servicio ante incidencias críticas y no exista otra alternativa viable (requerirá de forma obligatoria la validación expresa del ECIT).
3. Características del acceso local:
- a. El acceso local a recursos TIC de equipos de las empresas prestadoras de servicios se deberá integrar y cumplir con las medidas de seguridad de la red del ECIT (control de acceso a la red, disponibilidad de antivirus actualizado, parches seguridad, etc).
3. Potestad de control
- a. El personal autorizado del ECIT, teniendo como finalidad la protección, optimización y mejora de los servicios, monitorizará el tráfico cursado en este tipo de conexiones para la detección de actuaciones anómalas.
3. Deberes y obligaciones para la empresa adjudicataria:
- a. Solamente deberá tener acceso a los recursos del ECIT los usuarios de la prestadora de servicios autorizados y que sean estrictamente necesarios para los fines previamente autorizados por el ECIT.
 - b. Los usuarios de la empresa prestadora de servicios deberán hacer un uso adecuado de la conexión, utilizándola eficientemente con el fin de evitar en la medida de lo posible la congestión de la misma, la interrupción de los servicios de red o del equipamiento de la infraestructura conectada.
 - c. Se deberá acceder desde equipos y/o redes protegidas que garanticen unas condiciones de seguridad adecuadas sobre todo en lo referente al control de accesos al personal autorizado y la protección de los activos del ECIT a los que se tenga acceso (lo que requiere el uso de soluciones actualizadas, antivirus, antispyware, etc...).
 - d. La empresa adjudicataria será la responsable directa de todas las actividades realizadas bajo su nombre.
 - e. Las incidencias de seguridad detectadas por el personal del ECIT o comunicadas por entidades externas serán trasladadas al usuario que pueda originarla para la aplicación de las medidas que se estimen oportunas.
 - f. Los usuarios deberán reportar al ECIT aquellas incidencias de seguridad de las que tuviesen conocimiento (p.ej.: pérdida o compromiso de las credenciales, etc.).
3. Uso no adecuado: el servicio de acceso remoto no debe ser usado para:
- a. Cualquier transmisión de información o acto que viole la legislación vigente que le sea de aplicación.
 - b. Fines privados, personales o comerciales, no relacionados con las actividades propias y autorizadas por el ECIT.

Código Seguro De Verificación:	zcNu4ooCyvruBrQRz0xefg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 15:50:35	
	Angélica Rojas Rodríguez - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 09:05:30	
Observaciones	Conforme	Página	12/14	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/zcNu4ooCyvruBrQRz0xefg==			



- c. Transmisión de material que infrinja la legislación sobre propiedad intelectual (software, imágenes, video, audio, películas, etc.). En general el usuario se compromete a no hacer uso de los recursos informáticos y de comunicación para publicar o divulgar material obsceno, difamatorio u ofensivo que pueda suponer una violación de los derechos legales de terceros.
- d. Creación, utilización y transmisión de cualquier tipo de material que perjudique la dinámica habitual de los usuarios del ECIT o redes externas (virus, difusión de correo publicitario, cadenas de correo-e, etc.).
- e. Actividades deliberadas con alguna de las siguientes finalidades:
- Congestión de los enlaces de comunicaciones o sistemas informáticos mediante el envío de información o programas concebidos para tal fin.
 - Escanear puertos de equipos sin autorización del titular/es del mismo.
 - Búsqueda de vulnerabilidades en equipos pertenecientes al ECIT o redes externas.
 - Denegación de servicios y desconexión de equipos.
 - Destrucción o modificación de la información de otros usuarios o sistemas de información.
 - Violación de la privacidad e intimidad de otros usuarios.
 - Intentar o conseguir acceder de forma no autorizada a equipos.
- f. Bajo ningún concepto el usuario atentará contra la integridad, funcionamiento o disponibilidad de los recursos informáticos que componen la red del ECIT. Se considera un atentado contra la integridad de los recursos informáticos las acciones que no tomen las medidas pertinentes contra la inclusión y/o ejecución de software pernicioso (virus, sniffers, etc.) en los equipos a los que tienen acceso, así como el acceso a los recursos informáticos fuera de las condiciones autorizadas por el ECIT.

6. Penalizaciones

En caso de que se produzca un retraso en cualquier hito de la planificación propuesta por la empresa en el desarrollo del proyecto por causas únicamente imputables a la empresa adjudicataria, se aplicarán las siguientes penalizaciones sobre la facturación de dicho hito cuando el retraso supere los 15 días:

% Penalización = (No días de retraso / 30) * 10. De manera que 20 días de retraso implicarían una reducción en el importe del hito del proyecto del 6,66 %.

Código Seguro De Verificación:	zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 15:50:35	
	Angélica Rojas Rodríguez - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 09:05:30	
Observaciones	Conforme	Página	13/14	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==			



Anexo I – Requisitos para criterio Mejoras

A continuación se detallan los requisitos asociados a las mejoras indicadas en el criterio de adjudicación de Mejoras:

- Ampliación de funcionalidad para dar soporte a la gestión de concursos internos de traslados: la funcionalidad que cubra la gestión de los procesos de concurso de traslado debe cubrir como mínimo los siguientes requisitos de forma similar a lo que se ha establecido para los procedimientos selectivos en el apartado de requisitos funcionales del pliego de prescripciones técnicas:
 - La aplicación debe permitir diseñar el procedimiento de acuerdo con el modelo de fases, ejercicios y méritos.
 - Flexibilidad para la generación de documentación a partir de plantillas
 - Permitir la colaboración durante la ejecución del proceso de los distintos grupos de actores participantes: usuarios gestores de las diferentes unidades tramitadoras y tribunales.
 - Ajustarse al modelo de integración propuesto en el apartado de requisitos técnicos del pliego de prescripciones técnicas teniendo en cuenta los pasos del proceso que se realizan en otros sistemas como son el registro, sistema de comunicación por SMS, Sede Electrónica, portafirmas, etc.
- Despliegue del sistema sobre una arquitectura de contenedores (Docker - Kubernetes):
 - Arquitectura de la aplicación que permita el despliegue sobre un entorno de orquestación de contenedores.
 - La aplicación debe permitir disponer de múltiples instancias concurrentes que incremente la robustez y fiabilidad del proyecto, con un diseño de la herramienta orientado al desarrollo de aplicaciones para la nube (stateless, microservicios, autocontenido,...).
 - La solución desplegada debe tener en cuenta las mejores prácticas vigentes en el desarrollo de contenedores que se encuentran recogidas en la guía de desarrollo del Cabildo Insular de Tenerife (www.tenerife.es/guiadesarrollo).

**La Técnico Superior de Sistemas de Información, Angélica Rojas Rodríguez
El Jefe de Servicio, Clemente Barreto Pestana**

Código Seguro De Verificación:	zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Clemente Barreto Pestana - Jefe de Servicio - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 15:50:35
	Angélica Rojas Rodríguez - Técnico Superior de Sistemas de Información - Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones	Firmado	17/01/2018 09:05:30
Observaciones	Conforme	Página	14/14
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/zcNu4ooCyvruBrQRzOxefg==		

