



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLO Y EVOLUCIÓN DE LA APLICACIÓN WEB DE GESTIÓN, VERIFICACIÓN Y CONTROL DE OPERACIONES COFINANCIADAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA OPERATIVO FSE+ PARA EL PERIODO DE PROGRAMACIÓN 2021-2027 EN EL QUE FUNDACIÓN INCYDE ACTÚA COMO ORGANISMO INTERMEDIO. CONTRATO COFINANCIADO POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO.**

**CONTRATO COFINANCIADO POR EL FSE+**

**(EXPEDIENTE DG02/2023)**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLO Y EVOLUCIÓN DE LA APLICACIÓN WEB DE GESTIÓN, VERIFICACIÓN Y CONTROL DE OPERACIONES COFINANCIADAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA OPERATIVO FSE+ PARA EL PERIODO DE PROGRAMACIÓN 2021-2027 EN EL QUE FUNDACIÓN INCYDE ACTÚA COMO ORGANISMO INTERMEDIO. CONTRATO COFINANCIADO POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO**

1. Contexto .....	3
<b>CAPÍTULO 1. GENERAL.....</b>	<b>4</b>
2. Objeto del procedimiento de contratación.....	4
3. Duración.....	5
4. Norma aplicable.....	5
<b>CAPÍTULO 2. ESPECÍFICO CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS .....</b>	<b>5</b>
5. Requisitos técnicos y especificaciones del servicio a realizar .....	5
5.1. Entorno Tecnológico para el desarrollo evolutivo .....	6
5.2. Mantenimiento y resolución de incidencias .....	7
5.3. Ejecución de los trabajos y perfiles técnicos .....	10
5.4. Cronograma de realización.....	12
5.5. Transferencia tecnológica .....	12
5.6. Esquema Nacional de Seguridad .....	13

## 1. Contexto

Desde 1999, la Fundación INCYDE se dedica a fomentar la iniciativa empresarial, apoyando las vocaciones empresariales, y ayudando en la formación de empresas y consolidación de las ya existentes.

Durante los diversos períodos de programación de Fondos Europeos, la Fundación INCYDE ha sido designada como Organismo Intermedio del Fondo Social Europeo (FSE) y ha sido corresponsable de la gestión y control de las operaciones cuya ejecución tiene encomendada, de conformidad con los principios de buena gestión financiera que se establecen por parte de la Comisión Europea para este tipo de actuaciones.

En este sentido, Fundación INCYDE ha sido designado como Organismo Intermedio del nuevo periodo de programación 2021-2027, para desarrollar sus funciones en el marco del Fondo Social Europeo Plus (FSE+).

La Autoridad de Gestión, en virtud de los reglamentos correspondientes, procederá a delegar en la Fundación INCYDE, como Organismo Intermedio, determinadas funciones, dentro de las cuales se encontrarán todas aquellas relativas a la gestión, seguimiento y control de las operaciones, con objeto de validar que todo el gasto declarado por los beneficiarios en relación con dichas operaciones cumple con las normas de la Unión Europea y nacionales aplicables en la materia. En este sentido, la delegación de funciones indicada supondrá, entre otras, las siguientes tareas:

- Seleccionar en concurrencia competitiva a las entidades beneficiarias que serán las encargadas de la ejecución material de las actuaciones definidas.
- Dar soporte a las entidades beneficiarias y realizar seguimiento de las operaciones durante su ejecución.
- Realizar el control y verificación de las operaciones a cofinanciar, comprobando que se ha llevado a cabo la entrega de bienes o prestación de los servicios objeto de cofinanciación, que se ha efectuado realmente el gasto declarado por los beneficiarios en relación con las operaciones, y que este cumple las normas de la Unión Europea y nacionales aplicables en la materia.
- Mantener informadas a las Autoridades correspondientes a sobre los avances realizados conforme a los objetivos previstos, así como cualquier otro dato relevante que dichas autoridades consideren necesario.

Dado que, adicionalmente, entre los requisitos para ser Organismo Intermedio de cualquier tipo de Fondo Estructural, se encuentra estar en disposición de una herramienta informática que permita la realizar las funciones delegadas, así como el mantenimiento y seguridad de los datos correspondientes, Fundación INCYDE, en el año 2016 desarrolló un software de gestión en entorno web “CloudApp” mediante el cual puso en marcha la selección de operaciones de las convocatorias del Fondo Social Europeo para el período 2014-2020. Actualmente, dicho software actúa como herramienta informática de trabajo para el seguimiento y control de las operaciones aprobadas en los Programas Operativos POEJ y POEFE del FSE.

Teniendo en cuenta los nuevos requisitos para el período de programación 2021-2027, Fundación INCYDE estima necesario realizar una ampliación y un desarrollo evolutivo de las

funcionalidades y alcance de la herramienta CloudApp, con objeto de cubrir con dichos requerimientos para el FSE+.

De igual forma, se estima que, dado que los requisitos que plantearan las Autoridades competentes aún no se encuentran definidos completamente, será necesario contar con un servicio de apoyo técnico experto que permita garantizar la correcta evolución de la aplicación para cubrir dichos requisitos y las necesidades que vayan surgiendo a lo largo de las actualizaciones de sistemas requeridas por las autoridades competentes, así como la resolución de incidencias técnicas con rapidez.

El presente procedimiento de contratación responde a estas necesidades de cara a cubrir las labores de gestión y verificación de las que INCYDE será responsable durante el período de programa 2021-2027.

## **CAPÍTULO 1. GENERAL**

### **2. Objeto del procedimiento de contratación**

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas aplicables al procedimiento para la *“CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLO Y EVOLUCIÓN DE LA APLICACIÓN WEB DE GESTIÓN, VERIFICACIÓN Y CONTROL DE OPERACIONES COFINANCIADAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA OPERATIVO FSE+ PARA EL PERÍODO DE PROGRAMACIÓN 2021-2027 EN EL QUE FUNDACIÓN INCYDE ACTÚA COMO ORGANISMO INTERMEDIO. CONTRATO COFINANCIADO POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS”*.

El servicio licitado consistirá en la realización de un desarrollo evolutivo sobre la aplicación “CloudApp” de Fundación INCYDE, actual herramienta utilizada para la gestión, verificación y control de las operaciones cofinanciadas dentro del marco de los Programas Operativos del Fondo Social Europeo para el período de programación 2014-2020. El objetivo de dicho desarrollo evolutivo es la adaptación del contenido y capacidades de la herramienta informática a los requisitos que se establezcan para el período de programación 2021-2027, para el Fondo Estructural FSE+.

Teniendo en cuenta los nuevos requisitos para el período de programación 2021-2027, Fundación INCYDE estima necesario realizar una ampliación y un desarrollo evolutivo de las funcionalidades y alcance de la herramienta CloudApp, con objeto de cubrir con dichos requerimientos para el FSE+.

Dado que los requisitos exactos que plantearan las Autoridades competentes aún no se encuentran definidos de forma definitiva y solo se conocen aproximaciones a las necesidades específicas a cubrir, el objeto del contrato incluirá un servicio de apoyo técnico experto que permita garantizar la correcta evolución de la aplicación para poder desarrollar las tareas delegadas a Fundación INCYDE, así como la resolución de incidencias técnicas con rapidez y agilidad.

De acuerdo con lo anterior, el presente Pliego tiene por objeto definir los requerimientos técnicos mínimos de las prestaciones que el proveedor o proveedores homologados deberán poner a disposición de la Fundación INCYDE. Esta homologación se concretará en la firma de los correspondientes contratos de homologación. La homologación mediante este procedimiento conllevará el derecho exclusivo de las empresas homologadas a ser consultadas en el momento de necesidad de la contratación de dichos servicios.

El coste de este contrato será cofinanciado por el Fondo Social Europeo Plus con cargo a su correspondiente eje de Asistencia Técnica. La existencia de cofinanciación europea se hará constar en todos los documentos elaborados en el marco de este contrato.

### **3. Duración**

El contrato tendrá como duración máxima hasta el 31 de diciembre de 2029, y desde el día siguiente a la firma del documento en que se formalice el mismo. No se contempla posibilidad de prórroga.

Se establecen determinados plazos de ejecución particulares para determinadas fases del contrato, que se especifican a lo largo del presente pliego.

### **4. Norma aplicable**

Este contrato suscrito será de naturaleza privada y se regirá por las cláusulas del presente pliego y, supletoriamente, por las normas contenidas en la legislación civil y mercantil aplicable.

## **CAPÍTULO 2. ESPECÍFICO CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

### **5. Requisitos técnicos y especificaciones del servicio a realizar**

El servicio licitado consistirá en la realización de un desarrollo evolutivo sobre la aplicación CLOUDAPP de Fundación INCYDE, actual herramienta utilizada para la gestión, verificación y control de las operaciones cofinanciadas por le FSE 2014-2020, con el objetivo de adaptar su contenido y capacidades a los requisitos que se establezcan para el período de programación 2021-2027, para el FSE+.

### 5.1. Entorno Tecnológico para el desarrollo evolutivo

En relación con el entorno tecnológico existente, la aplicación actual de Fundación INCYDE consiste en una aplicación web desarrollada en el siguiente entorno técnico:

Sistema Operativo: Linux CentOS

Servidores de bases de datos: MySQL

El conjunto de aplicaciones actuales de gestión está desarrollado en un entorno LAMP:

Sistema operativo Linux CentOS

Servidor web Apache

Base de datos MySQL

Lenguaje de programación PHP, Laravel

El entorno tecnológico en el que se deberán desarrollar la plataforma antes indicada, cualquier otra futura aplicación o desarrollo y bajo la que tendrán realizarse los mantenimientos evolutivos serán similares a las actualmente utilizadas por Fundación INCYDE, con el fin de asegurar la compatibilidad y facilitar la interoperabilidad de los sistemas incorporando algunas mejoras al entorno actual.

Ámbito	Entorno Tecnológico
DevOps y Metodología	Herramientas: GIT
Desarrollo Frontend	Framework de Desarrollo: Javascript, VUE
Desarrollo Midend	Especificaciones API: Swagger/OpenAPI Framework de desarrollo: Laravel Contenedores: Docker Gestión de Logs: Laravel Telescope
Desarrollo Backend	Lenguaje de programación: PHP Framework de desarrollo: Laravel Contenedores: Docker Gestión de Logs: Laravel Telescope
Sistemas e infraestructura	Web Server Nginx y Apache Sistema Operativo de servidor Linux CentOS

## 5.2. Mantenimiento y resolución de incidencias

Tal y como se indica en los Pliegos de Cláusulas Administrativas, el contratista incluirá un servicio de mantenimiento y resolución de incidencias, para el aseguramiento de la continuidad del servicio de los sistemas en entornos productivos y cubrirá el conjunto de los sistemas de información y el entorno tecnológico descritos anteriormente.

Cuando sea necesario, el servicio supondrá la corrección del código fuente o de determinada documentación para resolver o paliar aquellas incidencias que puedan afectar a los sistemas de información y su funcionamiento, así como cualquier otra tarea necesaria para poder realizar dichas correcciones.

### Gestión de incidencias

La persona designada como responsable por parte de INCYDE clasificará las incidencias que se detecten, esto es, aquellas que sean comunicadas por los usuarios (en particular, los empleados de Fundación INCYDE y las entidades beneficiarias), comunicándolas a su vez al adjudicatario por escrito, mediante correo electrónico o cualquier otra herramienta de gestión del servicio que se establezca, haciendo constar:

- Fecha y hora
- Sistema, módulo o componente en el que se perciben los efectos de la incidencia
- Gravedad de la incidencia, clasificada como Leve, Grave o Crítica (ver detalle a continuación)
- Descripción de los efectos observados como consecuencia de la incidencia

En ningún caso los usuarios del sistema de información se dirigirán directamente al personal asignado por la adjudicataria a la ejecución del presente contrato específico.

De igual forma, el contratista podrá actuar sobre aquellas incidencias que se detecten de forma autónoma. En tal caso se deberá notificar, a la persona designada por INCYDE, sobre cualquier limitación de uso o proceso a realizar sobre las aplicaciones.

Las incidencias se clasificarán conforme al siguiente detalle:

Categoría de incidencia	Descripción de la incidencia
Leve	No interrumpen el funcionamiento del sistema de información. Los usuarios finales pueden continuar realizando el trabajo, aunque éste se vea dificultado o ralentizado.  Se resolverán con un esfuerzo inferior a 1 día de todo/parte del equipo de trabajo mínimo.
Grave	Interrupción parcial significativa en la operatividad del sistema de información.

	<p>Algunas funciones no estarán disponibles, pero no la totalidad de estas. Algunas funciones provocan errores en los datos o los flujos de trabajo, pero son subsanables con un esfuerzo razonable. Interrumpe parcialmente el trabajo.</p> <p>Se resolverán con un esfuerzo de 1 a 3 días de todo/parte del equipo de trabajo mínimo.</p>
Crítica	<p>Interrupción completa de la operatividad del sistema de información. Posible corrupción de datos importantes para los usuario. Posibles errores en el funcionamiento o datos difíciles o imposibles de subsanar. No es posible continuar el trabajo, o los errores son de tal naturaleza que es preferible detener la aplicación.</p> <p>Se resuelven con un esfuerzo de 3 días o más de todo/parte del equipo de trabajo mínimo.</p>

#### Horario de servicio

Se considerará horario de servicio a la franja horaria diaria en la que el adjudicatario debe estar en disposición tanto de recibir una comunicación como de acometer la resolución de ésta.

El adjudicatario estará obligado a contemplar un horario de servicio mínimo que comprenderá de 8:00 a 18:00 horas de lunes a viernes tanto en horario de invierno como en horario de verano.

En el caso de incidencias críticas o graves, se deberá disponer de un teléfono de atención al cliente que esté operativo las 24 horas del día, de lunes a domingo.

#### Nivel de servicio

A efectos de cálculo del cumplimiento de los niveles de servicio, sólo se computa el tiempo transcurrido dentro del horario de prestación del servicio descrito con anterioridad y atendiendo al dimensionamiento del servicio, esto es, el número de usuarios que deberá soportar el sistema con un rendimiento fluido. No se considerará el incorrecto desempeño del contratista por incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio si las incidencias superan el dimensionamiento del servicio previstos en el apartado anterior.

Indicador	Descripción de indicador	Valor del indicador
Tiempo de respuesta	Tiempo que transcurre desde la comunicación de la incidencia a la empresa adjudicataria, por parte de INCYDE, hasta la recepción de la contestación por parte de la empresa y la planificación de su solución.	Incidencia crítica: 1 hora Incidencia Grave: 2 horas Incidencia Leve: 4 horas
Tiempo de resolución de incidencia leve	Tiempo que transcurre desde la comunicación al contratista, por parte de INCYDE, hasta la resolución del problema. En los casos en que la propuesta de resolución del problema requiera de una aprobación por parte de INCYDE, el tiempo de resolución se entenderá como el que transcurre entre dicha aprobación hasta la resolución.	20 horas
Tiempo de resolución de incidencia grave	Tiempo que transcurre desde la comunicación al contratista, por parte de INCYDE, hasta la resolución del problema. En los casos en que la propuesta de resolución del problema requiera de una aprobación por parte de INCYDE, el tiempo de resolución se entenderá como el que transcurre entre dicha aprobación hasta la resolución.	6 horas
Tiempo de resolución de incidencia crítica	Tiempo que transcurre desde la comunicación al contratista, por parte de INCYDE, hasta la resolución del problema. En los casos en que la propuesta de resolución del problema requiera de una aprobación por parte de INCYDE, el tiempo de resolución se entenderá como el que transcurre entre dicha aprobación hasta la resolución.	3 horas

La resolución de las incidencias deberá incluir necesariamente la realización de las pertinentes pruebas de regresión, es decir, comprobar que los cambios sobre un componente de un sistema no introducen un comportamiento no deseado o errores adicionales en otros componentes no modificados.

El adjudicatario estará obligado a resolver la incidencia en un plazo máximo de tiempo de jornada laboral de lunes a viernes, fijado según el nivel de la incidencia (ver tablas anteriores), a contar desde la comunicación del problema. Una vez resuelta la incidencia, cuando existan normas de subida a producción que puedan retrasar la puesta en servicio de la solución de la

incidencia, se tomará como referencia para el nivel de servicio el momento en que la incidencia esté lista y debidamente probada en el entorno de pruebas.

### 5.3. Ejecución de los trabajos y perfiles técnicos

La dirección del proyecto será responsabilidad de Fundación INCYDE, que establecerá la persona concreta que realizará las tareas de seguimiento y control sobre el contratista y el desarrollo de los trabajos, además de determinar las prioridades cuando lo estime oportuno, tanto en lo relativo a desarrollos evolutivos como a la resolución de incidencias, en su caso.

Por su parte, el adjudicatario definirá un coordinador de los trabajos, responsable principal por su parte. Será el encargado de la coordinación del equipo de trabajo dedicados a los distintos desarrollos y actuará de interlocutor con el INCYDE. Deberá asegurarse de seguir la metodología de desarrollo para garantizar el correcto desempeño y la entrega de los servicios en tiempo y forma.

La organización del proyecto y su ejecución deberá permitir realizar un seguimiento formal y transparente del avance de este. Cada función debe estar perfectamente identificada y tener asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Los medios personales propuestos por el licitador deberán tener una cualificación funcional y técnica acorde a los trabajos descritos en el presente pliego, así como cumplir con los mínimos establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal que ejecute los trabajos, deducida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución de este y, en su caso, la resolución del contrato.

El responsable de la entrega del adjudicatario será designado por la misma empresa adjudicataria con la misión de velar por el correcto cumplimiento de los requisitos estipulados en el presente Pliego, garantizando el cumplimiento de las condiciones establecidas para el servicio.

Entre sus funciones deberá cumplir con:

- Asegurar el cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos y supervisar la gestión y seguimiento de las peticiones de INCYDE, proporcionando información sobre el estado en que se encuentran durante su ciclo de vida
- Efectuar el control de plazos, calidad, cumplimiento de requisitos y especificaciones de la ejecución del contrato, informando al responsable del servicio
- Planificar los requisitos de infraestructuras y necesidades del servicio a medio y largo plazo, poniéndolo en conocimiento del responsable del servicio

- Establecer los procedimientos operativos de gestión y seguimiento para la ejecución del contrato, de conformidad con el responsable del servicio
- Asegurar los recursos humanos y técnicos necesarios por parte del adjudicatario para la ejecución del contrato
- Coordinar con INCYDE la solución de incidencias y problemas y la ejecución de peticiones de cambios
- Facilitar la información y evidencias necesarias para acreditar el cumplimiento de los requisitos del servicio, de forma que el responsable del servicio pueda realizar las funciones de supervisión, seguimiento y control.
- Asegurar la facturación de los servicios en tiempo y forma.
- Informar al responsable del servicio del estado de cumplimiento de los requisitos del servicio, de las desviaciones e incidencias y de los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de los requisitos del servicio, así como sus planes de mitigación.
- Asesorar y proponer soluciones de mejora y evolución de las infraestructuras objeto del contrato, así como los procesos y procedimientos destinados a su gestión.
- Proveer y asegurar las medidas técnicas necesarias para preservar los sistemas y la información contenida en los mismos de posibles ataques informáticos.

Los perfiles técnicos del equipo de trabajo se detallan a continuación:

Perfil	Tareas a realizar
Jefe de Proyecto	Coordinación Técnica del proyecto. Responsable de la organización, desarrollo y control permanente del proyecto. Supervisión del ajuste a los programas y objetivos iniciales establecidos. Desarrollo del plan de trabajo, elaboración de los informes periódicos de avance y realizando las labores de Coordinación Técnica del equipo.
Consultor experto en herramientas JIRA o similar	Perfil con experiencia en consultoría de ecosistema Atlassian JIRA o similar. Encargado de la creación del plan de proyecto, la toma de requisitos y el análisis y las estructuras de desglose de trabajo para el resto del equipo de desarrollo. Preferiblemente certificado en la solución a implantar Atlassian JIRA o similar.
Analista Programador Backend	Perfil con experiencia en desarrollo de sistemas software, servicios web y workflows en ecosistema JIRA o similar. Responsable del análisis, diseño desarrollo de software y ejecución de las pruebas.
Analista Programador Fronted	Responsable del desarrollo de frontal, la capa de interacción con el usuario. Será en encargado de coordinarse con el equipo de backoffice, realizar el diseño, desarrollo y pruebas de la interfaz de usuario.

Formador experto en JIRA o herramienta análoga	Formador con amplia experiencia en docencia. Será el encargado de formar a los distintos equipos en la solución compuesta por una o varias herramientas del ecosistema JIRA o similar.
Técnico de soporte a usuario	Encargado de la gestión de incidencias que se puedan originar en el transcurso del proyecto relacionadas con los desarrollos o el servicio.

Los varios perfiles técnicos indicados podrán ser, en su caso, asumidos por un mismo profesional, siempre y cuando se cumplan con los requisitos mínimos de equipo establecidos en los Pliegos de Cláusulas Administrativas que rigen el presente concurso.

#### 5.4. Cronograma de realización

A continuación, y a modo de guía, se detallan los diferentes hitos por los que habrá de pasar el proceso de ejecución del contrato, así como, en su caso, los plazos máximos para la entrega de determinadas fases del contrato:

Fase	Inicio	Fin
Desarrollo evolutivo inicial de la aplicación para FSE+ y adaptación al periodo de programación 2021-2027	Firma del contrato	15 de septiembre de 2023
Desarrollos adicionales a demanda FSE+	15 de septiembre de 2023	31 de diciembre de 2029
Mantenimiento y soporte técnico	Firma del contrato	31 de diciembre de 2029

No obstante, los plazos máximos estimados podrán verse modificados o retrasados si las circunstancias del servicio obligan a ello, y siempre y cuando dichas circunstancias no sean atribuibles al adjudicatario.

#### 5.5. Transferencia tecnológica

El adjudicatario estará obligado a facilitar a las personas designadas por INCYDE aquella información y documentación necesaria para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollarán los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo, el personal designado por la Dirección Técnica del proyecto podrá realizar cuantas consultas estimen oportunas para el mejor seguimiento y control de los trabajos. También recibirán cuanta formación e información sea precisa para conocer y comprender el funcionamiento de la aplicación a su entrega y el mejor aprovechamiento de esta.

El licitador se compromete a realizar la transferencia del conocimiento al equipo designado por INCYDE.

## **5.6. Esquema Nacional de Seguridad**

Respecto al cumplimiento de lo indicado en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, que regula el Esquema Nacional de Seguridad, las aplicaciones y los sistemas de información derivados del presente servicio, deberán cumplir con lo establecido en dicho RD, al menos, en las necesidades que se establezcan por parte de las autoridades competentes.

Dado que, a fecha de redacción de los presentes pliegos, se desconocen el alcance o las particularidades específicas que puedan afectar al desarrollo de la aplicación en este sentido, se establecerán, con posterioridad, las actuaciones a realizar sobre los sistemas de información, con objeto de cumplir con la normativa antes indicada.