PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº EXPEDIENTE: CD010-24-007

SERVICIO DE IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA APP B2E PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y GESTIÓN DE TRÁMITES DE RRHH DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE VEIASA

INDICE

1. INTRODUCCIÓN. 3

2. OBJETO. 4

3. ALCANCE 5

4. DIVISIÓN DE LA LICITACIÓN EN LOTES / JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN DE LA LICITACIÓN EN LOTES 5

5. REQUISITOS Y FUNCIONALIDADES 5

6. PLAZO 7

7. FORMA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 8

8. NIVEL DE SERVICIO 8

9. RESPONSABLE DEL CONTRATO DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA 10

10. SEGURIDAD 10

11. SISTEMAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO 11

12. CONFORMIDAD CON LOS MARCOS METODOLÓGICOS DE DESARROLLO DE SOFTWARE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. 11

13. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS 11

14. CLÁUSULA SOBRE ACCESIBILIDAD 12

15. GARANTÍA 13

1. INTRODUCCIÓN.

Verificaciones Industriales de Andalucía, S. A. (VEIASA) es una empresa pública, dependiente de la Consejería de Industria, Energía y Minas de la Junta de Andalucía, fundada en 1990 con el objetivo de realizar las actuaciones de inspección y control derivadas de la aplicación de las distintas reglamentaciones industriales y la prestación de todo tipo de servicios que contribuyan al desarrollo de la industria en la comunidad autónoma de Andalucía.

Cuenta con un equipo humano con un marcado perfil técnico, gran experiencia y cualificación profesional.

Uno de los principales problemas que presenta VEIASA es la dispersión de su plantilla. Los 71 centros de trabajo distribuidos por las ocho provincias andaluzas no sólo dificultan ciertas labores logísticas en el día a día de la empresa, sino que impiden la comunicación fluida entre los miembros de la organización.

VEIASA dispone de una intranet corporativa (VEINET) desde 2012, herramienta de uso exclusivo para los trabajadores de la empresa, diseñada como punto de encuentro de todos los que forman parte de la empresa y, entre otros objetivos, persigue:

- Facilitar el acceso e intercambio de información.
- Combatir la dispersión geográfica abriendo un espacio común.
- Habilitar un lugar en el que poder compartir ideas, experiencias y sugerencias.
- Impulsar la creación de valor entre todo el personal.
- Ofrecer una conexión permanente con la empresa (acceso universal).
- Mejorar la comunicación entre todos los miembros de la organización.

La intranet corporativa fue impulsada con el claro objetivo de mejorar la comunicación interna en la empresa y mantener a toda la plantilla informada tanto de las novedades y avances que experimenta la organización como de todas aquellas cuestiones que puedan resultar de interés en nuestro ámbito de actividad.

Sin embargo, la mayoría de la plantilla no tiene acceso diario a un equipo informático. En las estaciones hay pocos ordenadores que deben de ser compartidos por el personal para acceder a VEINET, difusiones y cursos de formación. Si a ello sumamos que inspectores, técnicos y administrativos tampoco cuentan con correo corporativo, esto genera un enorme desapego, debido a que la información directa queda en manos de mandos intermedios

Para solucionar este problema VEIASA necesita la adquisición de una app para uso corporativo, que solventará definitivamente la dispersión, complementando la labor de la intranet, mejorando y facilitando la accesibilidad, experiencia del usuario, usabilidad y navegabilidad. Se pretende conseguir una comunicación interna efectiva de una forma sencilla y cercana con todos los trabajadores, fomentando las interacciones sociales con todas las personas de la organización.

Actualmente VEIASA cuenta con una APP que adquirió en enero del presente año, y que debido a la urgencia de la necesidad se licitó una solución provisional para un periodo de uso de 6 meses. Durante este periodo, se realizará el procedimiento de licitación objeto de estas especificaciones técnicas para una APP definitiva de mayor alcance y plazo.

Además, durante este periodo VEIASA podrá conocer la necesidad real de esta herramienta y a través del número de descargas e interacciones de los trabajadores, ver la acogida por parte de los empleados y estudiar las posibilidades en cuanto al alcance.

2. OBJETO.

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es definir las condiciones del servicio de implantación y mantenimiento de una herramienta para mejorar las comunicaciones con los empleados de VEIASA a través de una APP móvil, que además les permita el acceso y descarga de información de su interés relacionada con la gestión de personas y RRHH. Se pretende adquirir una solución definitiva que dé continuidad a las funcionalidades que ofrece la APP actual, así como otras funcionalidades que VEIASA pudiera ir incorporando en función del uso de la herramienta.

3. ALCANCE

La herramienta permitirá que se puedan enviar noticias de actualidad mediante publicaciones, encuestas, avisos, etc... sobre temas relacionados con la empresa, tendrá un espacio de repositorio y descarga de información de su interés relacionada con la gestión de personas y RRHH.

Se implementará una solución que posibilite que los trabajadores de VEIASA puedan interactuar con la APP y expresar sus opiniones, sugerencias inquietudes, intereses... ayudando así a conocer el clima laboral, mediante estadísticas derivadas del uso de dicha APP.

Mediante la figura de un/os administrador/es y a través de una versión Web se podrán crear grupos de trabajo de distinta índole; por zona geográfica, centro de trabajo, unidad o que compartan proyectos comunes.

Debe permitir gestión de trámites relacionados con los recursos humanos, cómo permisos, bajas laborales, justificantes, vacaciones ... (aunque de momento no esté contemplado implantar dichas funcionalidades), así como trámites relacionados con otras unidades como Proyectos Estratégicos e Innovación, Formación, Servicio de Prevención, Gestión de Personas, etc.

4. DIVISIÓN DE LA LICITACIÓN EN LOTES / JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN DE LA LICITACIÓN EN LOTES

El objeto del presente pliego no es susceptible de división en lotes, ya que la unidad funcional es única, consistente en la prestación de los servicios objeto de licitación, y que tendrán como finalidad única el servicio de implantación y mantenimiento de APP B2E para la comunicación interna y gestión de trámites de RRHH dirigida a los trabajadores de VEIASA.

5. REQUISITOS Y FUNCIONALIDADES

La aplicación deberá cumplir las siguientes características y permitir lo siguiente:

- Solución multiplataforma (Android, iOS y web...)

- Gestión del proceso de la publicación de la instancia propia de VEIASA de la app en los markets de Play Store y App Store; es decir, app con nombre e interfaz personalizados a la marca VEIASA.
- Comunicados y Publicaciones comunes y/u orientadas a un segmento de usuarios.
- Posibilidad de comentarios, valoraciones y reacciones configurable a cada publicación.
- Módulo de encuestas nominales y anónimas.
- Posibilidad de medir y visualizar fácilmente la actividad, participación e interacción de los usuarios.
- Módulos de ideas y sugerencias.
- Carpeta del empleado.
- Definición de distintos niveles de roles de usuario.
- Plataforma con galerías de imágenes y contenidos estándar y actualizados.
- Posibilidad de agrupar el tipo de comunicaciones a realizar, categorización.
- Creación de grupos organizativos y sociales.
- Notificaciones push y personalización de las mismas.
- Estadísticas mediante cuadro de mando del contenido publicado en plataforma web.
- Roles de administración: superadministradores y administradores con ámbitos más restringidos.
- Sistema de gestión de incidencias, solicitudes y sugerencias de mejora con registro de histórico.
- Programación de mensajes, comunicados, encuestas, noticias, etc.
- Chat y Comunidades
- Sistema modular de funcionalidades.
- Módulos de contenidos permanentes.
- Confirmaciones de lectura en los comunicados que se configuren con esta necesidad.
- Repositorios para los documentos general y segmentado.
- Módulos de reconocimiento, logros, competencias, aniversarios, etc.

- Deberá disponer de un entorno web de administración para la gestión completa.
- Disponible para aproximadamente 1800-2000 empleados activos.
- Sincronización diaria de usuarios y sus perfiles, gestionando las altas, bajas y actualizaciones correspondientes. Para ello, VEIASA proporcionará un fichero plano con la estructura acordada para su tratamiento posterior.
- Cualquier sincronización de documentos entre VEIASA y la plataforma de la app, se deberá realizar a través de un servicio de SFTP disponible por el adjudicatario.
- Disponer de soporte a los administradores.
- Tener doble factor de autenticación cuando el usuario consulte documentos de su carpeta personal.
- El diseño del interfaz de usuario y la experiencia de usuario (UX) debe respetar los principios de simplicidad, consistencia y navegación intuitiva y predecible. Así la app deberá garantizar, en todos sus módulos, un diseño consistente, moderno y atractivo.Posibilidad de activación de usuarios al margen de la sincronización.
- Integración con sistemas propios de VEIASA para facilitar los módulos descritos.
- Copias de seguridad.
- Textos legales.
- El plazo de disponibilidad de los documentos subidos a la aplicación será el tiempo que dure el contrato de la adjudicación.

De manera general, el adjudicatario deberá explorar los diversos servicios expuestos para comunicarse con sistemas de VEIASA para la explotación y sincronización de datos.

6. PLAZO

La implantación y puesta en marcha se realizará en un plazo de 1 mes desde la firma del pedido. Una vez que la plataforma se active en los *stores* de iOs y Android, el servicio deberá estar disponible durante 23 meses; es decir, el plazo total del servicio será variable en función del tiempo necesario en dicha publicación; no siendo nunca inferior a 24 meses.

7. FORMA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El servicio se ejecutará de la siguiente forma, y tendrá incluidas las siguientes actuaciones:

- Fase On-boarding: Acompañamiento en el lanzamiento de la plataforma dando soporte a la configuración de la misma a través del portal de administración.
- Formación a los roles de administrador.
- Integraciones mínimas:
    - Acceso a carpeta personal con disposición de nóminas:
    - Integración nóminas: VEIASA proporcionará el documento vía SFTP que el adjudicatario debe proporcionar.
- Otras integraciones necesarias que surjan de nuevas necesidades y del uso de la herramienta distintas a la carga de usuarios y asignación de documentos en la carpeta personal.
- Soporte técnico para la integración y administración del portal.
- Disposición de infraestructura para el repositorio para toda la documentación generada.
- Actualizaciones.

8. NIVEL DE SERVICIO

Los trabajos objeto de este contrato deberán realizarse de acuerdo a los niveles de servicio siguientes, diferenciado entre incidencias (errores en el funcionamiento de la plataforma o en determinadas funcionalidades) y solicitudes (servicios solicitados para personalizaciones, integraciones, desarrollos…).

Para las incidencias se indican los siguientes plazos máximos de resolución:

TIPO DE INCIDENCIA	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
CRÍTICA	No disponibilidad de la plataforma o fallo de seguridad	3 horas
GRAVE	Mal funcionamiento de funciones básicas	24-48 horas

	(comunicados, chat, funcionamiento de la carpeta del empleado, gestión de usuarios…)	
MEDIA	Mal funcionamiento de funciones secundarias (reacciones, comentarios…)	7 días naturales
BAJA	Resto de incidencias no contempladas en los casos anteriores.	15 días naturales

Para las solicitudes de personalizaciones, integraciones, desarrollos…se indican los siguientes tiempos de respuesta para que el adjudicatario valore la solicitud propuesta por VEIASA y realice una propuesta indicando las horas estimadas a emplear para la realización de la tarea, así como el plazo de resolución de dicha solicitud.

Una vez que VEIASA apruebe la propuesta del adjudicatario, éste debe realizarla en el plazo indicado y de acuerdo al número de horas presupuestadas.

TIPO DE SOLICITUD	**TIEMPO DE RESPUESTA PARA ELABORAR UNA PROPUESTA**
URGENCIA ALTA	2 DÍAS
URGENCIA MEDIA	5 DÍAS
URGENCIA BAJA	15 DÍAS NATURALES

La clasificación de las solicitudes será a criterio de VEIASA, comprometiéndose a hacer un uso responsable de los tipos de urgencia y a no tener en curso más de una solicitud a la vez por tipo de solicitud.

El cumplimiento de los niveles de servicio se tendrá en cuenta de forma mensual, y se tendrá en cuenta para aplicar las penalizaciones descritas en el punto 23 del Cuadro Resumen del PCAP.

9. RESPONSABLE DEL CONTRATO DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá especificar un interlocutor técnico único a efectos del contrato, que organizará la ejecución de los servicios de acuerdo con el contrato y gestionará al personal de la empresa adjudicataria.

Será el máximo responsable de la gestión de los recursos técnicos del proveedor, así como del cumplimiento del servicio de acuerdo a los niveles de calidad y plazos contratados.

10. SEGURIDAD

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el 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.

En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación. Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes y las dimensiones de información relevantes, considerando las categorías de seguridad en las que recaen los sistemas de información objeto de la contratación según los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la

Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna de VEIASA en materia de Seguridad TIC.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccncert.cni.es/), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía.

11. SISTEMAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Las empresas licitadoras deberán acreditar que disponen del siguiente sistema imprescindible para poder continuar en el proceso de selección:

- Un sistema de seguridad de la Información tal como viene detallado en la norma ISO 27001. Las empresas licitadoras podrán acreditar el sistema de seguridad de la información requerido mediante la aportación de a certificación ISO 27001, certificación equivalente o cualquier sistema propio del licitador donde se acredite dicho sistema de seguridad de la información.

12. CONFORMIDAD CON LOS MARCOS METODOLÓGICOS DE DESARROLLO DE SOFTWARE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

Durante la realización de los trabajos se tendrán en cuenta los recursos proporcionados por los marcos metodológicos vigentes de desarrollo de software en la Junta de Andalucía, así como las pautas y procedimientos definidos en éstos.

13. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera

corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

La presente cláusula no será de aplicación a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato, protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

14. CLÁUSULA SOBRE ACCESIBILIDAD

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

En este ámbito se deberá cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Guía de Referencia del Informe Vinculante en materia de Política Digital. Cuadro de Revisiones 38 Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

Por último, como obliga la normativa se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera

significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

15. GARANTÍA

El licitador deberá garantizar los trabajos realizados al menos por 12 meses desde la entrega y validación de del correcto funcionamiento de los mismos por parte de VEIASA.

Cualquier corrección que se requiera por defecto en la calidad de los productos entregados, correrá por cuenta del licitador



Firmado por Concepción Pallarés Méndez
Unidad de Comunicación y RRII