



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÀTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

# **PLIEGO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA CONSULTORIA ESTRATÉGICA, EJECUCIÓN y FORMACIÓN NECESARIA PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA OFICINA WEB (2.0) EN LA CONSELLERIA DE SANITAT (CS) Y EN LA AGENCIA VALENCIANA DE SALUD (AVS).**

AITO - Misser Mascó, 31 y 33 • 46010 VALÈNCIA • Tel. 96 386 66 00 • Fax 96 386 66 07  
CPD AVS – Avda. Campanar, 21 • 46009 VALÈNCIA • Tel. 961 961 600 • Fax 961 961 601



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA  
CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN  
C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia  
Teléfono 96 386 8081  
Fax 96 386 82 29

## Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
1.1. ACTUACIONES DE LA AGENCIA VALENCIANA DE SALUD EN MATERIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. ....	4
1.2. EL SISTEMA DE INFORMACIÓN SANITARIO DE LA GENERALITAT VALENCIANA (SISAN) .....	8
1.3. LA OFICINA 2.0.....	9
1.4. PROYECTO.....	10
<b>2. OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>11</b>
<b>3. OFICINA 2.0.....</b>	<b>11</b>
3.1. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DE LA OFICINA 2.0.....	11
3.2. CATÁLOGO DE SERVICIOS.....	11
3.2.1. S1 - Creación y mantenimiento de portales web / intranets / extranets.....	11
3.2.2. S2 - Promoción de servicios web.....	12
3.2.3. S3 - Consultoría proactiva en servicios web.....	12
3.2.4. S4 - Alojamiento Liferay y Alfresco.....	12
3.2.5. S5 – Recopilación y análisis de estadísticas.....	13
3.2.6. S6 - Formación.....	13
3.3. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	13
3.4. EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO.....	15
<b>4. FASES Y TAREAS A DESARROLLAR.....</b>	<b>15</b>
4.1. PUESTA EN MARCHA DE LA OFICINA 2.0.....	16
4.1.1. Instalación y puesta en marcha de la plataforma Liferay – Alfresco.....	16
4.1.2. Desarrollo del interfaz Oficina 2.0 – CS/AVS.....	17
4.2. DESARROLLO DE GUÍAS Y ESTÁNDARES CORPORATIVOS WEB.....	17
4.3. DESCUBRIMIENTO DE LOS PROYECTOS ACTUALES.....	18
4.4. CERTIFICACIÓN DE LA OFICINA 2.0.....	18
4.5. CREACIÓN DE UN REPOSITORIO DOCUMENTAL CORPORATIVO CON ALFRESCO.....	18
4.6. MIGRACIÓN DEL PORTAL WWW.SAN.GVA.ES.....	19
<b>5. EQUIPO DE TRABAJO.....</b>	<b>19</b>
<b>6. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO.....</b>	<b>22</b>
6.1. EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO.....	22
6.2. INFORMES DE ACTIVIDAD.....	22
6.3. COMITÉ DE DIRECCIÓN.....	22
6.4. COMITÉ OPERATIVO.....	23
<b>7. REQUERIMIENTOS GENERALES.....</b>	<b>24</b>
7.1. ENTREGABLES.....	24
7.2. PROCEDIMIENTOS DE ACEPTACIÓN.....	25
7.3. RECURSOS HUMANOS.....	26
<b>8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE LA OFERTA.....</b>	<b>27</b>
<b>9. CONDICIONES GENERALES.....</b>	<b>28</b>
9.1. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y DOCUMENTACIÓN.....	28
9.2. PROPIEDAD INTELECTUAL.....	28
9.3. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO.....	29
9.4. RECURSOS MATERIALES .....	29
9.5. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA.....	29
9.6. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	29
9.7. GARANTÍA.....	31



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

**AREA DE INFORMÀTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN**

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

## 1. Introducción

### 1.1. Actuaciones de la Agencia valenciana de Salud en materia de sistemas y tecnologías de la información.

La **Agencia Valenciana de Salud (AVS)** se crea con la finalidad de prestar servicios sanitarios que respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, primando la eficiencia en la gestión de sus recursos, la sostenibilidad económica del sistema y la equidad en todo el territorio de la Comunidad Valenciana. Con esta visión, y articulados a través de su **Plan Estratégico**, la AVS ha llevado a cabo un importante despliegue de proyectos innovadores, con gran capacidad transformadora y alto valor estratégico, tales como la financiación capitativa, los acuerdos de gestión con cada departamento de salud, el plan de garantía de no demora, el control del gasto farmacéutico, y la diferenciación retributiva del personal sanitario (productividad variable) entre otros.

Consciente del importantísimo papel desempeñado por los sistemas de información como palancas de cambio en la prestación asistencial hacia la mejora de la calidad y de la eficiencia, y de la relevancia de los mismos como elemento imprescindible para acometer con éxito los proyectos enmarcados en el Plan Estratégico de la Agencia Valenciana de Salud, la Conselleria de Sanitat está realizando un importante esfuerzo en materia de tecnologías de la información y el conocimiento, esfuerzo canalizado a través de dos Planes de Sistemas de Información: 2.004-2.008 y 2.009-2.011, totalmente alineados con el Plan Estratégico de la AVS y con los objetivos y las metas de la propia Conselleria.

El **Plan de Sistemas de Información Sanitarios 2.004-2.008** surgió con la visión de disponer de un gran sistema de información sanitario, único, ágil, integrador y totalmente alineado con los objetivos globales de la Conselleria de Sanitat, en el que se contemplaba al ciudadano en el centro de todas sus actuaciones, y acorde con las expectativas y necesidades del profesional sanitario.

Este Sistema de Información Sanitario, SISAN, contempla toda la gestión sanitaria, dando respuestas a las necesidades particulares que se daban en cada una de sus vertientes, a la vez que aseguraba el correcto flujo de información entre ellas.

Tras la finalización del plan de sistemas 2.004-2.008, la Conselleria de Sanitat redacta su **Plan de Sistemas de Información 2.009-2.011** con el fin de avanzar, normalizar y profundizar en las actuaciones emprendidas en el anterior Plan, con la historia clínica electrónica como pilar central, y caracterizado por el impulso de la utilización de la información como base para



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



CONSELLERIA DE SANITAT

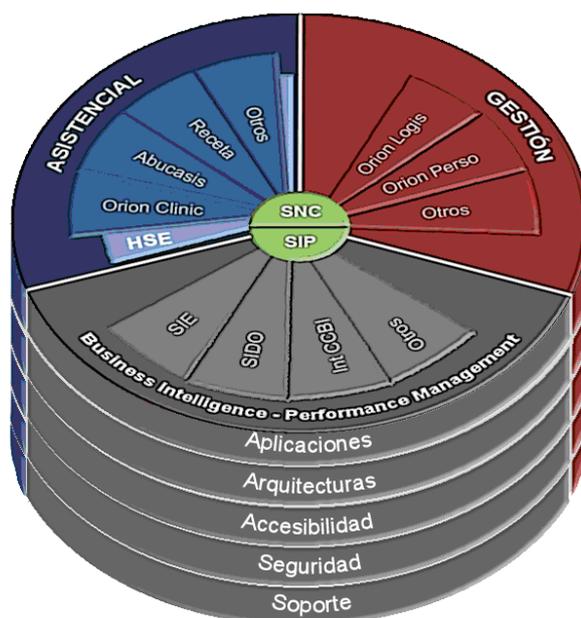


AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN  
C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia  
Teléfono 96 386 8081  
Fax 96 386 82 29

generación de conocimiento, facilitando así la toma de decisiones, la mejora de la calidad asistencial y la gestión eficiente y equitativa de los recursos.

Su objetivo es avanzar en la integración e interoperabilidad de los sistemas, mejorando la eficiencia de los mismos y dando cobertura a las necesidades de una asistencia sanitaria cada vez más compleja y exigente, con una clara vocación de servicio al ciudadano y atendiendo a las necesidades de sostenibilidad del sistema como una de las prioridades fundamentales.

El presente Plan organiza los actuales y futuros sistemas en torno a seis grandes ejes o áreas:



- **Soporte a la actividad asistencial**, cuyo objetivo es garantizar la continuidad asistencial mediante la integración e interoperabilidad de sistemas y la coordinación de todos los recursos para la mejora de los procesos. Se desarrolla a través de cuatro proyectos:
  - **La Historia de Salud Electrónica (HSE)** que es el núcleo principal ya que integra toda la información clínica del paciente y asegura la continuidad de los cuidados.
  - **Abucasis**, proyecto ya implantado en los centros de atención ambulatoria durante el Plan 2004-2008 y que seguirá evolucionando.
  - **Orión Clinic**, proyecto de largo alcance cuya misión es la transformación en profundidad del uso de la información clínica y de gestión por el conjunto de los profesionales de los centros hospitalarios.



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

- **Cordex**, orientado a la atención urgente extra-hospitalaria.
  
- **Soporte a la gestión**, evolucionando hacia un Sistema Corporativo de Gestión integrado que se basa en tres proyectos:
  - **Orion Logis**, gestión económica y logística integral, interconectada al resto de sistemas, a través del cual se da soporte a la central de compras y a la gestión integral del aprovisionamiento, incluyendo contratación, compras, facturación, almacenes, activos fijos y mantenimiento.
  - **Orion Perso**: sistema de gestión integral de recursos humanos que permite la gestión de la contratación de los trabajadores de la Conselleria de Sanitat.
  - **Gestión económico-asistencial**: facturación intercentros y compensación del gasto derivado de la atención a personas desplazadas a la Comunidad Valenciana y atendidas por nuestro sistema sanitario.
  
- **Soporte a la toma de decisiones**, basadas en la gestión del conocimiento y la gestión del rendimiento corporativo, asegurando la calidad de la información en tres aspectos fundamentales:
  - Dato único, evitando inconsistencias o disparidad en la información generada desde puntos diferentes del sistema.
  - Dato accesible, para todo el personal autorizado, sea cual sea el punto del sistema desde el que se acceda (central o periférico).
  - Dato fiable, mediante la implantación de políticas de seguridad y calidad de la información.

La construcción de un completo datawarehouse en el que se agrega la información generada por todos los sistemas anteriores, es el soporte para esta función, a la vez que permite la obtención de indicadores que facilitan el seguimiento de los resultados y la puesta en práctica de manera eficaz del sistema de dirección por objetivos por el que se rige todo el dispositivo asistencial.

Se desarrolla en tres proyectos:

- **Centro de Competencias en business intelligence**: Órgano estratégico, táctico y operativo para dar respuesta a todas las necesidades de la Conselleria de Sanitat en materia de toma de decisiones basada en el conocimiento y análisis de información compleja.



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÀTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

- **SIDO:** sistema de dirección por objetivos que tiene asociados mecanismos de evaluación que sirven de base para una diferenciación retributiva..
- **SIE:** sistema de información para la contabilidad analítica de la Agencia Valenciana de Salud, basado en la recopilación, tratamiento y análisis de la información económica y asistencial de nuestros sistemas de información.
- **Accesibilidad del ciudadano a los servicios sanitarios,** englobando todas las iniciativas encaminadas a mejorar la comunicación con el ciudadano y a favorecer su accesibilidad al sistema sanitario público mediante la utilización de Internet y la telefonía móvil, destacando como proyecto la consulta de la historia clínica y la petición de cita en atención primaria a través del móvil e Internet.
- **Infraestructuras y centros de soporte,** asegurando los medios materiales y humanos que el funcionamiento de estos sistemas de información requiere, con las debidas garantías de disponibilidad y seguridad.
- **Seguridad,** dando énfasis a la mejora continua de la seguridad y de la protección de los datos personales a través de las siguientes actuaciones: actualizar el marco organizativo de la seguridad, realizar campañas de sensibilización y formación, mejora de la gestión de los documentos de seguridad, implantación de un sistema de gestión de identidades corporativo, potenciación del uso de certificados electrónicos y elaboración de un código tipo corporativo.
- **I+D+i,** poniendo en marcha mecanismos formales de dinamización, estructuración, documentación y gestión que fomentan la innovación y estructuran las actividades de Investigación y Desarrollo.

Además, el Plan de Sistemas de Información 2.009-2.011 contempla una estrategia orientada a optimizar la utilización de los recursos del sistema que se basa en los siguientes puntos:

- **Mejora de la Eficiencia** mediante el aprovechamiento de sinergias entre proyectos, la eliminación de duplicidades en los sistemas y en los desarrollos, la utilización de economías de escala (gestión centralizada de proyectos, coordinación de las iniciativas departamentales, etc.) y la incorporación de metodologías normalizadas y contrastadas de desarrollo, gestión de proyectos y de servicios TI (PMI, ITIL, CMMI, etc.).
- **Mejora de la Integración y Normalización,** mediante la homogeneización de arquitecturas y herramientas y la normalización de catálogos



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

- **Mejora de la Calidad del Servicio** que presta el Área de Informática, Telecomunicaciones y Organización, mediante la orientación al cliente interno (direcciones generales y departamentos), la centralización de la gestión informática y la incorporación de metodologías que garanticen el nivel de servicio requerido.
- **Mejora de la Función Informática**, orientada a satisfacer los compromisos anteriores y basada en la revisión de la organización y la definición de perfiles competenciales, roles de gestión y ámbitos de responsabilidad.

## 1.2. El Sistema de Información Sanitario de la Generalitat Valenciana (SISAN)

El Sistema de Información Sanitario de la Generalitat Valenciana (SISAN) está compuesto por diferentes subsistemas que contemplan y solucionan problemáticas concretas de manera que, todos juntos, interactuando entre sí, permiten ofrecer la visión de un gran y completo sistema de información "sin costuras" al servicio de la organización sanitaria de la Generalitat.

SISAN se basa en la integración de dos grandes ejes:

- Clínico-asistencial.
- Gestión económica, logística y de recursos humanos.

La principal misión del SISAN, en el ámbito clínico-asistencial, es servir de base para asegurar la continuidad sin fisuras de la asistencia al paciente. Para ello es necesario integrar la información relevante procedente de cualquier modalidad asistencial (ambulatoria, urgente, domiciliaria, hospitalaria, alternativas a la hospitalización, etc.) facilitando así la gestión de los procesos clínicos para asegurar una atención más apropiada, segura y eficiente.

En este sentido, la construcción del SISAN sigue los siguientes principios operativos:

1. Identificación única de cada ciudadano a través de su número SIP.
2. Utilización de las clasificaciones homogéneas recogidas en el Sistema Normalizado de Catálogos (SNC)
3. Desde cualquier punto de atención sanitaria se podrá acceder a la información clínico-asistencial del paciente (historia de salud) que sea relevante para la actuación de los profesionales sanitarios, independientemente de cuál haya sido el subsistema y el centro que la haya registrado y almacenado.
4. Desde cualquier punto de atención sanitaria se tendrá acceso a las agendas de los diversos recursos del sistema sanitario a fin de agilizar la citación sin desplazamientos innecesarios de los pacientes.



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010

Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

5. La información clínico-asistencial, económica, logística y de recursos humanos será compartida, de tal forma que los usuarios podrán acceder a ella y gestionarla de acuerdo con sus competencias, siéndoles transparente el subsistema concreto en el que residen.
6. El primer nivel de gestión y, por lo tanto, de integración de la información y los procesos es el departamento de salud. La Agencia está estructurada en veintitres departamentos de salud, cada uno de los cuales gestionan conjuntamente todos los recursos sanitarios de su ámbito.
7. La explotación de la información centralizada por un centro de competencias en business intelligence que facilite la toma de decisiones basada en el conocimiento y el rendimiento.

### **1.3. La Oficina 2.0.**

Los medios y tecnologías web proporcionan a las administraciones un potente medio de comunicación con los ciudadanos en general y con sus trabajadores.

Este proyecto ha de dar respuesta a una de las líneas de actuación del Plan de Sistemas de la AVS: 4.3.4. HOMOGENIZACIÓN DE SISTEMAS WEB, creando un equipo multidisciplinar de profesionales no exclusivamente técnicos, especializados en publicación y tecnologías web, gestión de contenidos y nuevas formas de participación y colaboración. Este equipo, la Oficina 2.0, prestará servicios con respecto a los servicios web<sup>1</sup> y el almacenamiento documental.

Algunas de las características fundamentales del proyecto son: uso del software libre Liferay, para gestión de portales y Alfresco, repositorio documental, como plataformas de servicio. Ambas elegidas después de un largo proceso de evaluación tecnológica y las plataformas corporativas en cada uno de sus respectivos nichos.

La voluntad de dotar de agilidad, profundidad y uniformidad a las iniciativas web que se lleven a cabo en CS/AVS.

Y por último, la profunda orientación hacia la prestación de servicios que se pretende en este proyecto y en la Oficina 2.0. Ciertas palabras como cliente, usuario, proveedor, negocio... forman parte tanto de este documento como de la filosofía de la Oficina 2.0 al completo.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> "Servicio web" es un concepto polisémico. En este documento se usará con respecto a aquellos servicios prestados a usuarios finales "humanos" a través del uso de páginas, portales... web a diferencia de aquellos "servicios web" fundamento de la arquitectura SOA orientados a la prestación de servicios entre máquinas.

<sup>2</sup> Cliente: Quien compra bienes o servicios. Las relaciones cliente - proveedor se vertebran alrededor de los acuerdos de nivel de servicio (SLA), el catálogo de servicio del proveedor y los contratos existentes entre ambos.



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

## 1.4. Proyecto

El objetivo del proyecto es la puesta en marcha de la Oficina técnica de servicios basados en tecnologías web (Oficina 2.0) cuya misión es proporcionar los conocimientos y habilidades necesarios para desarrollar las políticas y proyectos de comunicación a través de canales web de la Conselleria de Sanitat y de la Agencia Valenciana de Salud.

La empresa adjudicataria debe asumir tanto la misión, visión y objetivos de la Oficina 2.0 como su catálogo de servicios y contribuir a su desarrollo y madurez. Además, la Oficina 2.0 nace con ciertas tareas a realizar como por ejemplo:

- Creación de la Oficina 2.0.
- Instalación de Liferay y Alfresco.
- Creación de un repositorio documental corporativo.
- Migración de la web coporativa WebCS ([www.san.gva.es](http://www.san.gva.es)).
- Consecución de las certificaciones ISO 9000 e ISO 20000 para la propia Oficina 2.0 en el ámbito propio de su misión.

Beneficios esperados de la Oficina 2.0:

1. Dotar a la CS/AVS de una plataforma de servicios para la explotación de canales y de servicios web y del catálogo de servicios que permitan su explotación.
2. Crear un repositorio documental corporativo además de los servicios relacionados con el mismo.
3. Creación de aquellas normas y guías necesarias para unificar la oferta de servicios web corporativos de la CS/AVS, incluyendo instituciones sanitarias. Estas normas y guías deben conseguir la optimización de recursos y la reutilización de componentes.
4. Migración y modernización de las actuales plataformas y los servicios que soportan.
5. Generación y difusión de conocimiento con respecto a las tecnologías web actuales y futuras.

---

Proveedor de servicios: Organización que presta servicios a uno o más clientes internos o externos.

Servicio: Un medio de entregar valor a los clientes facilitando resultados que los clientes quieren lograr sin la propiedad de costes y riesgos específicos.

Usuario: Quien usa un servicio. Los usuarios son distintos a los clientes, dado que los clientes no tienen porque usar el servicio directamente. La relación entre usuarios y proveedor se da a través de la resolución de incidencias.



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

## 2. Objeto del contrato

El expediente tiene por finalidad la fijación de las bases para la contratación de LOS SERVICIOS PARA LA CONSULTORIA ESTRATÉGICA, EJECUCIÓN y FORMACIÓN NECESARIA PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA OFICINA WEB (2.0) EN LA CONSELLERIA DE SANITAT (CS) Y EN LA AGENCIA VALENCIANA (DE SALUD (AVS

## 3. Oficina 2.0

### 3.1. Misión, visión y objetivos de la Oficina 2.0

La **misión** de la Oficina 2.0 es proporcionar a la Conselleria de Sanitat y de la Agencia Valenciana de Salud los conocimientos y habilidades necesarios para desarrollar sus políticas y proyectos de comunicación con la ciudadanía y sus trabajadores mediante canales web.

La Oficina 2.0 persigue un **futuro** en el que toda relación entre la CS/AVS con ciudadanos y empleados se pueda realizar a través de este tipo de tecnologías fomentando la participación y el compromiso.

**El objetivo** a corto plazo para la Oficina 2.0 es convertirse en el proveedor de referencia de servicios basados en tecnologías web en la CS/AVS e incrementar el aprovechamiento de estos servicios.

### 3.2. Catálogo de servicios

Los servicios de la Oficina 2.0 presentados a continuación tienen dos grandes grupos de clientes: personal técnico y personal no técnico de la CS/AVS. Aunque algunos servicios se ofrecerán a ambos colectivos la orientación será distinta según el caso centrándose más en aspectos técnicos en unos y en aspectos de negocio en otros.

La CS/AVS puede obtener servicios como los prestados por la Oficina 2.0 gracias a esta oficina, algún proveedor externo como hasta ahora o través de los propios técnicos que hay dentro de la organización. A estos los llamamos "servicios de negocio o de valor añadido". Estos servicios, a su vez obtienen, "servicios técnicos", alojamiento Liferay y Alfresco, tanto de la propia oficina como de otros posibles proveedores.

#### 3.2.1. S1 - Creación y mantenimiento de portales web / intranets / extranets

Este servicio incluye tanto la creación de servicios web nuevos como la migración y modernización de servicios web preexistentes.



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

Esta creación de servicios web incluye el diseño y la maquetación de los mismos y la creación de la estructura y plantillas necesarias para publicar el contenido.

La Oficina 2.0 no se encargará de generar los contenidos necesarios para cada servicio web.

### **3.2.2. S2 - Promoción de servicios web**

La Oficina 2.0 podrá promocionar los diversos servicios prestados a través de la Oficina 2.0 de los distintos organismos de la CS/AVS.

Se diseñarán y desarrollarán campañas de marketing "on line" y "off line" para aquellos clientes que lo reclamen. Los costes derivados de dichas campañas de marketing, por ejemplo: anuncios en prensa, serán responsabilidad del organismo cliente.

La Oficina 2.0 realizará una intensa promoción de sus servicios así como de cualquier cambio en los mismos o en la plataforma de servicio, cuyo coste debe asumir.

### **3.2.3. S3 - Consultoría proactiva en servicios web**

Independientemente de que los servicios web se propocionen o no desde la Oficina 2.0 se ofrecerá el servicio de asesoramiento. Esta consultoría incluirá, al menos, los siguientes temas:

- Posicionamiento en buscadores.
- Estadísticas.
- Accesibilidad.
- Mejora y adaptación a la Web 2.0.

Se ofrecerá la emisión de informes sobre cualquiera de estos temas o la posibilidad de dirigir y realizar pequeños proyectos que los impliquen.

### **3.2.4. S4 - Alojamiento Liferay y Alfresco**

Este es un servicio eminentemente técnico que asume el conocimiento tanto de Liferay como de Alfresco. Se ofrece el alojamiento de un site propio (*portal instance*), en el caso de Liferay, o de un *space* propio, en el de Alfresco, directamente sobre la plataforma Liferay-Alfresco del Centro de Informática sin ningún servicio de valor adicional.

Este servicio es el equivalente al que puede ofrecer un ISP aunque mucho más sencillo.

La Oficina 2.0 será responsable del mantenimiento y operación de la plataforma Liferay – Alfresco base (alojada en el CdI), tanto para estos clientes



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

como para los proyectos web. Los servicios web implementados sobre la plataforma serán responsabilidad de los clientes de este servicio.

Incluido en este servicio se encuentra el de "soporte" de la plataforma atendiendo las consultas y reclamaciones técnicas que pueda haber sobre Liferay – Alfresco. Esto no incluye el compromiso de atender las consultas que puedan surgir sobre instalaciones de Liferay – Alfresco distintas de la de la Oficina 2.0.

### **3.2.5. S5 – Recopilación y análisis de estadísticas**

La Oficina 2.0 dispondrá de un servicio propio de recolección y análisis de estadísticas web. Ofrecerá la información con varios niveles de detalle según sean requeridas y siempre existirá la posibilidad de interaccionar directamente con la herramienta de generación de las estadísticas elegida.

Dentro de este servicio se incluye la posibilidad de realizar tests "A/B"<sup>3</sup> para mejorar el diseño y uso de los distintos servicios web.

La empresa deberá hacer constar en su oferta que herramienta de gestión de estadísticas piensa usar y sus características más relevantes.

### **3.2.6. S6 - Formación**

La Oficina 2.0 realizará un importante esfuerzo de formación y promoción para dar a conocer sus servicios y las nuevas posibilidades que la Web 2.0 abren para implementar y desarrollar servicios web.

Las actividades formativas versarán sobre:

1. La propia Oficina 2.0, su catálogo de servicio, experiencia...
2. Liferay y Alfresco, destinados a técnicos.
3. La Web 2.0.
4. Formación sobre los servicios que se pueden implementar a través de los servicios web, destinado tanto a técnicos como a no-técnicos.

Se prepararán los contenidos pertinentes para formar a los clientes y usuarios sobre la Oficina 2.0 y el uso de Liferay y Alfresco en estandar SCORM para poder ser integrados con la plataforma de formación on-line de GVA.

## **3.3. Gestión de la prestación de los servicios**

Toda petición de servicio vendrá respaldada por un "cliente" que es aquel órgano de CS/AVS que lo solicita.

El cliente y la Oficina 2.0 deben desarrollar conjuntamente un documento explicativo, caso de negocio ("*business case*"), que explique el porqué de la

---

<sup>3</sup> Un test A/B permite probar alguna características entre dos (o más) versiones de una página.



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÀTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

petición de servicio desde el punto de vista de negocio. Se recomienda que este caso de negocio incluya objetivos SMART<sup>4</sup> que permitan medir la idoneidad del servicio prestado a los usuarios finales y la consecución de los objetivos del negocio que dieron lugar a la petición de servicio.

El plan de trabajo para cada petición de servicio será:

1. Estudio Previo, donde la oficina evaluará la petición de servicio, analizará el caso de negocio presentado y concretará, junto con el cliente, aquellos aspectos dudosos necesarios para poder llevar a buen término el servicio requerido.
  1. Establecer formalmente los requerimientos y alcance de la petición de servicio.
  2. Realizar el estudio de viabilidad y de impacto de la petición realizada.
  3. Para todas las peticiones viables, definir la planificación de ejecución estableciendo claramente los recursos implicados.
  4. Estimación de costes asociados a la petición de servicio.
2. Revisión y aprobación de la petición de servicio por parte del Comité Operativo.
3. Análisis del servicio requerido.
4. Construcción y puesta en marcha.
5. Informe de prestación de servicio donde la oficina detallará el servicio prestado, incidencias, comentarios al cliente...
6. Aprobación del servicio prestado por parte del cliente y del Comité Operativo.
7. Monitorización y mejora. Soporte del servicio prestado.

El "Informe de prestación de servicio" hará el papel de "entregable" para las peticiones de servicio.

El mantenimiento ofrecido a los clientes comprende la resolución de incidentes y peticiones de servicio de bajo coste. Todas las tareas cuyo coste estimado sea inferior a 10 horas, se realizarán sin contar con la aprobación del Comité Operativo. Se realizará, eso si, un informe mensual donde se detallarán estas tareas para su aprobación por el Comité Operativo.

<sup>4</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/SMART\\_criteria](http://en.wikipedia.org/wiki/SMART_criteria) SMART es un mnemotécnico utilizado en la gestión de proyectos para la fijación de objetivos. Los objetivos SMART deben ser: eSpecíficos (*Specific*), Medibles (*Mensurables*), Alcanzables (*Attanaible*), Relevantes (*Relevant*) y realizables en un Tiempo determinado (*Time-bound*).



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

### **3.4. Evaluación del servicio prestado**

Cada servicio de la Oficina 2.0 dispondrá de sus propias métricas de para evaluar su calidad. El Comité Operativo decidirá cuales serán estas métricas y sus posibles modificaciones.

La Oficina 2.0 realizará encuestas de satisfacción a sus clientes a la entrega de los servicios solicitados y de forma anual a toda su base de clientes. Durante el primer año se realizarán dos de estas encuestas. Los resultados de estas encuestas se entregarán a los Comités de Dirección y Operativo y se adoptarán las medidas que se consideren oportunas para mejorar la calidad del servicio.

## **4. Fases y tareas a desarrollar**

Además de prestar los servicios propios de la oficina durante la duración del contrato este proyecto nace con varias líneas de actuación:

- 1 Puesta en marcha de la Oficina 2.0.
  - 1.1 Desarrollo del interfaz Oficina 2.0 – CS/AVS que provea los procedimientos necesarios para poder gestionar los distintos servicios que ofrece. Estos procedimientos así como el catálogo de servicios y las peticiones en curso se ofrecerán y gestionarán a través de un “portal” Liferay – Alfresco.
  - 1.2 Junto con al órgano responsable de la comunicación corporativa dentro de CS/AVS la Oficina 2.0 desarrollará las guías y estándares corporativos (ámbito CS/AVS) web necesarios para proporcionar una estrategia de comunicación unificada y común. Estas guías y estándares se harán de acuerdo a las normas generales dictadas por Presidencia de la Generalitat y a los estándares corporativos de la Dirección General de Modernización.
  - 1.3 Descubrimiento de los proyectos actuales susceptibles de ser asignados a la Oficina 2.0.
  - 1.4 Promoción de la Oficina 2.0 y de los servicios que presta así como de los servicios web “2.0” útiles para la CS/AVS.
  - 1.5 Inicio del proyecto de certificación de la Oficina 2.0 contra las normas ISO 9.000 e ISO 20.000.
  - 1.6 Instalación y puesta en marcha de la plataforma Liferay – Alfresco.
- 2 Creación de un repositorio documental corporativo con Alfresco.
- 3 Migración de la página web corporativa ([www.san.gva.es](http://www.san.gva.es)) hacia Liferay. Esta migración se considerará una petición de servicio más igual que el mantenimiento de la misma.



Las distintas precedencias temporales y tareas a acometer en paralelo se pueden apreciar en el siguiente cronograma simplificado:

Semana	W1	W2	W3	W4	W5	W6	W7	W9	W9	W10
Puesta en marcha de O2	■				■ Prestación de servicios					
Interfaz O2-CS/AVS	■	■			■					
Inst. Liferay – Alfresco	■			■	■					
Normativa web	■			■		■				
Repositorio doc. corporativo	■				■		■			
Promoción inicial	■				■		■	■		
Comienzo certificación	■				■		■	■		
Comienzo migración WebCS	■				■		■	■		

#### 4.1. Puesta en marcha de la Oficina 2.0

- Objetivos:
  - Asunción del catálogo de servicios de la Oficina 2.0.
  - Descripción exhaustiva de los servicios a prestar acorde a las indicaciones y normas propias de AITO.
  - Preparación de las herramientas de evaluación de la calidad del servicio prestado.
- Entregables mínimos:
  - Organigrama e información de contacto de los miembros del equipo.
  - Personal de contacto entre la Oficina 2.0 y la AVS/CS.
  - Catálogo de servicio de la Oficina 2.0.
  - Creación de la encuesta de satisfacción del usuario (post trabajo y periódica).

##### 4.1.1. Instalación y puesta en marcha de la plataforma Liferay – Alfresco

- Objetivos:
  - Arrancar la plataforma de servicio Liferay y Alfresco.
- Entregables mínimos:
  - Documentación de instalación y configuración de los Liferay y Alfresco instalados.
  - Documentación de mantenimiento de los Liferay y Alfresco instalados.
  - Informe de instalación de Liferay y Alfresco.



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

- Nota: El proveedor suministrará la licencia de Liferay necesaria para acceder a la versión Enterprise y el nivel de soporte que considere necesario.

#### **4.1.2. Desarrollo del interfaz Oficina 2.0 – CS/AVS**

- Objetivos:
  - Ofrecer el catálogo de la propia oficina a través de un portal propio de la oficina.
  - Informar sobre las distintas peticiones de servicio, soporte incluido, a los clientes de la oficina.
- Entregables mínimos:
  - Portal propio de Liferay dedicado a la Oficina 2.0.
  - Los contenidos de este site serán, al menos:
    - Catálogo de servicios de la Oficina 2.0.
    - Mecanismos de contacto con la oficina: email, teléfono, formulario, etc.
    - Acceso personalizado para conocer el estado de las peticiones de servicio y documentación asociada.
    - Blog propia de la oficina.

#### **4.2. Desarrollo de guías y estándares corporativos web**

- Objetivos:
  - Desarrollar las normas y estándares necesarios para vertebrar y unificar la comunicación web de la CS/AVS.
  - Este trabajo se desarrollará junto con y será aprobado por el Coordinador de Comunicación de la AVS.
  - Estas guías y estándares corporativos cumplirán con los estándares sobre accesibilidad.
- Entregables mínimos:
  - Guía de estilo web de la CS/AVS compatible con la de GVA.
  - Desarrollo de hojas de estilo corporativas, incorporando la hoja de estilo propia de GVA.
  - Desarrollo de un tema "Liferay" corporativo.
  - Recopilación de un catálogo de imágenes corporativas.



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

#### **4.3. Descubrimiento de los proyectos actuales**

- Objetivos:
  - Encontrar aquellos clientes más receptivos a los servicios de la Oficina 2.0 y aquellos proyectos que ya requieren sus servicios.
- Entregables mínimos:
  - Lista de proyectos – persona de contacto receptivos a la Oficina 2.0.
  - Plan de contacto y migración de los proyectos detectados.

#### **4.4. Certificación de la Oficina 2.0**

- Objetivos:
  - Conseguir la certificación de la Oficina 2.0 contra las normas ISO 9.000 e ISO 20.000.
- Entregables mínimos:
  - Plan de calidad (ISO 9.000)
  - Plan de gestión del servicio (ISO 20.000)
  - Certificados ISO 9.000 e ISO 20.000.

Los costes asociados (auditorías) a las certificaciones requeridas son por cuenta de la empresa adjudicataria.

#### **4.5. Creación de un repositorio documental corporativo con Alfresco**

Independientemente de los sitios Alfresco requeridos por los clientes se debe crear un repositorio común para toda CS/AVS capaz de aglutinar los distintos grupos que se generen en su interior.

- Objetivos:
  - Crear una infraestructura de sitios Alfresco capaces de dar servicio documental a la CS/AVS.
  - Migrar los actuales repositorios documentales (servidores de ficheros, Colabora...) y documentar dichas migraciones.
- Entregables mínimos:
  - Plan de instalación y configuración del repositorio documental corporativo.
  - Informe de instalación del repositorio documental corporativo.
  - Inventario de repositorios susceptibles de migración.
  - Planes de migración.
  - Informes de migración.



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÀTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

#### 4.6. Migración del portal [www.san.gva.es](http://www.san.gva.es)

- Objetivos:
  - Migrar el portal web corporativo actual a Liferay. Esta migración se hará de forma gradual y prestando especial atención a las "aplicaciones" que actualmente se encuentran en funcionamiento.
- Entregables mínimos:
  - Plan de migración hacia el soporte Liferay de la oficina.
  - Informe de migración.

### 5. Equipo de trabajo

Para la prestación de los servicios de la oficina así como la realización de las tareas descritas, se deberá aportar un equipo técnico que trabajará bajo la dirección y supervisión de la Conselleria de Sanitat, de forma que las acciones realizadas serán consensuadas con la dirección, quienes podrán intervenir activamente en las peticiones de servicio que consideren convenientes.

Por parte de CS/AVS participarán en este proyecto:

- Coordinador Oficina 2.0: Encargado de velar por el buen funcionamiento del día a día de la oficina.
- Coordinador adjunto Oficina 2.0. Ayudante del Coordinador Oficina 2.0.
- Coordinador Comunicación AVS. Representante de comunicación de AVS encargado de tomar decisiones sobre contenidos y política de comunicación en general.

El puesto de Coordinador Oficina 2.0 es temporal. El Comité de Dirección decidirá el plazo que el Coordinador Oficina 2.0 ha de ocupar el puesto. Finalizado ese plazo el Coordinador adjunto pasará a ser el coordinador y elegirá un nuevo coordinador adjunto.

Por parte de la empresa y teniendo en cuenta la consecución de los objetivos planteados en el presente contrato, el equipo de trabajo / actividades a realizar se compone de:

- 1 Jefe de proyecto / Relación con el cliente – Dirección de proyecto
- 1 Técnico de soporte Liferay/Alfresco – Soporte Liferay / Alfresco.
- Programadores – Desarrollo.
- Diseñadores – Diseño.
- *Community manager* – Gestión de comunidades.
- Redactores – Corrección y edición textual.



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÀTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

Las dedicaciones estimadas (en horas) por año son las siguientes:

- 1 Jefe de proyecto / Dirección de proyecto (completa – 1750 horas)
- 1 Técnico / Soporte Liferay/Alfresco (completa – 1750 horas)
- Desarrollo (1750 horas)
- Diseño (875 horas)
- *Community management* (875 horas)
- Corrección y edición textual (875 horas)

Salvo el jefe de proyecto y el técnico de soporte el resto de perfiles deben formar un pool que se usará según necesidad. No es necesario que estén destinados en exclusiva a este proyecto. Este número variable de personal asignado al proyecto debe ser suficiente para cumplir con los compromisos que la Oficina 2.0 asuma con sus clientes.

A continuación se detallan aquellas recomendaciones sobre los perfiles necesarios para realizar el trabajo propuesto:

- Jefe de proyecto / Relación con el cliente (detallado en las cláusulas administrativas):
  - Requisitos obligatorios:
    - Experiencia en gestión de proyectos.
    - Experiencia en gestión de relaciones con clientes.
  - Requisitos opcionales:
    - Experiencia en desarrollos web.
    - Conocimiento técnico de Liferay y Alfresco.
- Técnico de soporte Liferay/Alfresco (detallado en las cláusulas administrativas):
  - Requisitos obligatorios:
    - Titulados universitarios.
    - Experiencia de al menos 1 año en gestión y resolución de incidencias.
    - Experiencia de al menos 1 año en operación de Liferay y Alfresco.
    - Experiencia con Liferay y Alfresco a nivel de plataforma.
    - Certificaciones/cursos ITIL, Liferay y Alfresco.
  - Requisitos opcionales:
    - Experiencia en desarrollos web, al margen de Liferay.



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

- Programadores
  - Requisitos obligatorios:
    - Titulados universitarios.
    - Experiencia en el desarrollo de *portlets* para Liferay.
    - Certificaciones/cursos ITIL, Liferay y Alfresco.
  - Requisitos opcionales:
    - Experiencia en desarrollos web.
- Diseñadores
  - Requisitos obligatorios:
    - Titulados universitarios.
    - Experiencia de al menos 5 años en diseño para web.
    - Experiencia con temas Liferay.
  - Requisitos opcionales:
    - Portfolio de trabajos realizados.
- Community manager
  - Requisitos obligatorios:
    - Titulados universitarios.
    - Experiencia de al menos 2 años en gestión de comunidades on-line.
  - Requisitos opcionales:
    - Lista de comunidades gestionadas.
- Redactores
  - Requisitos obligatorios:
    - Titulados universitarios.
    - Experiencia de al menos 5 años en corrección textual.
  - Requisitos opcionales:
    - Experiencia en entornos web.
    - Haber trabajado con blogs/portales.



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÀTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACI3N

C/ Micer Masc3, 31 46010  
Valencia

Tel3fono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

## 6. Direcci3n y seguimiento del proyecto

### 6.1. Evaluaci3n del servicio prestado

Incumbe a la CS/AVS ejercer, de una manera continuada y directa, la inspecci3n y vigilancia del servicio contratado. Las personas encargadas de prestar los servicios anteriormente descritos estar3n bajo la direcci3n de los responsables que la CS/AVS determine, los cuales evaluar3n la calidad de la asistencia realizada y marcar3n prioridades en el cumplimiento de los servicios.

La empresa adjudicataria que presta el servicio responder3 de la correcta realizaci3n de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere. La CS/AVS podr3 rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificaci3n o no superasen los controles de calidad acordados.

### 6.2. Informes de actividad

El adjudicatario deber3 informar a la CS/AVS, con la periodicidad que 3sta determine, de varios aspectos relacionados con la prestaci3n del servicio. 3stos ser3n, como m3nimo: peticiones de servicio y su estado, avance de tareas realizadas y previstas, horas realizadas y previstas, riesgos e incidencias y variaci3n del personal asignado al proyecto. La informaci3n se realizar3 a trav3s de los procedimientos, modelos y herramientas habilitadas al efecto por parte de la misma.

Adicionalmente, y en el marco de la prestaci3n del servicio, la direcci3n del proyecto por parte de la CS/AVS, podr3 solicitar aquellos informes que considere oportunos.

El incumplimiento de esta obligaci3n, as3 como la demora respecto a los plazos establecidos, pueden dar lugar a la no certificaci3n de un pago.

### 6.3. Comit3 de direcci3n

Existir3 un Comit3 de direcci3n con la funci3n de supervisar el cumplimiento de las cl3usulas del contrato en todos sus aspectos y velar por la consecuci3n de sus objetivos.

Este comit3 se reunir3 como m3nimo una vez cada tres meses con los responsables de la empresa adjudicataria con objeto de:

- Aprobar los informes de progreso y planes de trabajo de la Oficina 2.0.
- Validar la aceptaci3n de los productos finales de cada encargo.
- Informar las certificaciones de pagos.
- Tomar acuerdos sobre aspectos que no se hayan explicitado en los documentos contractuales, siguiendo siempre su letra y su esp3ritu.



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

- Esta periodicidad puede variar en función de la evolución del proyecto, siendo potestad de la CS/AVS el determinarlo.

Este comité estará formado por los siguientes miembros:

- Por parte de la AVS:
  - Coordinador Oficina 2.0.
  - Coordinador adjunto Oficina 2.0.
- Por parte de la empresa:
  - El gestor de la cuenta.
  - El jefe de proyecto.

#### **6.4. Comité operativo**

Existirá un Comité operativo con la misión de dirigir cotidianamente el desarrollo del proyecto y convertirse en su principal núcleo movilizador.

Serán funciones del Comité Operativo:

- Supervisar cotidianamente el desarrollo del proyecto.
- Organizar las actividades mixtas en las que participe personal de la empresa y de la CS/AVS.
- Aprobar el Informe de Progreso mensual confeccionado por la empresa.
- Aprobar, o gestionar su aprobación por las instancias adecuadas, de los documentos que la empresa deba entregar en cada hito del proyecto.
- Aceptar los productos finales de cada encargo y las certificaciones de pagos.
- Analizar los problemas y riesgos y decidir medidas correctivas con plazos asignados.
- Aprobar los cambios clasificados como "importantes" y "críticos".
- Evaluar las peticiones de servicio y priorizarlas, así como sus previsiones de costes.

Sus principales valores de actuación serán:

- Trabajo en equipo.
- Proactividad: adelantarse a los problemas y buscar soluciones.
- Clima de responsabilidad compartida.
- Capacidad ejecutiva.

El Comité Operativo estará formado por los siguientes miembros:

- Por parte de la AVS:



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

- Coordinador Comunicación AVS.
- Coordinador Oficina 2.0.
- Coordinador adjunto Oficina 2.0.
- Por parte de la empresa:
  - El Jefe de Proyecto.

Ocasionalmente podrán asistir también otras personas que se considere conveniente.

Se reunirá con una periodicidad mensual y elaborará las correspondientes actas.

La metodología de las reuniones será:

- Convocatoria con orden del día previo y material de trabajo preparado antes del inicio de la reunión para mejorar el rendimiento de la misma.
- Envío del acta dentro de los dos días siguientes a la reunión. Si en los cinco días siguientes no se proponen modificaciones, el acta se dará por aprobada.
- Se podrán hacer convocatorias extraordinarias a propuesta de cualquiera de sus miembros.

En caso de conflicto y/o incapacidad por parte del Comité operativo para adoptar cualquier decisión dentro de su ámbito, esta se escalará al Comité de dirección quien adoptará la solución oportuna.

## 7. Requerimientos generales

En este apartado se aclaran algunos requerimientos de algunos apartados del presente pliego de prescripciones técnicas.

### 7.1. Entregables

Entregable es todo aquel producto (elemento software, documentación, configuración...) que deberá entregar la empresa adjudicataria en los plazos previstos.

Los entregables documentales se presentarán en formato electrónico o en el formato documental que la CS/AVS considere oportuno y seguirá el estilo, convenciones, etc. de documentación del Área de Informática, Telecomunicaciones y Organización.

Los entregables "software" se considerarán entregados cuando estén instalados y utilizables en el entorno apropiado (Producción) y haya una informe sobre dicha instalación. Toda instalación de software se registrará por la normativa propia de AITO, en especial con respecto a las pruebas del software,



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010

Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

a los distintos entornos: Test, Preproducción y Producción y los procedimientos de Gestión de cambios.

La empresa deberá mantener actualizada la documentación técnica a lo largo del ciclo de vida del proyecto, y las versiones de estos documentos deberán estar a disposición de los responsables de la CS/AVS, actualizados, en un plazo máximo de 48 horas desde su petición por el medio que la CS/AVS considere conveniente.

Las peticiones de servicio contarán con un informe final de prestación donde constará su finalización, un informe sobre el desarrollo del servicio, documentación de mantenimiento y el coste final. Este informe final se considera un entregable adicional a cualquier otro derivado del servicio en si.

Entregables tipo a entregar para cada prestación de servicio:

Plan de trabajo	Entregable
Estudio previo	Caso de negocio. Requerimientos y alcance. Estudio de viabilidad e impacto. Planificación y recursos implicados. Estimación de costes.
Análisis detallado y diseño	Análisis detallado. Solución propuesta.
Construcción	Informe de desarrollo.
Puesta en marcha	Informe de prestación de servicio.
Monitorización y mejora	Resultados de encuestas de satisfacción. Monitorización del servicio.

## 7.2. Procedimientos de aceptación

Todos los entregables deberán tener antes de su entrega el visto bueno del jefe de proyecto de la empresa.

Los entregables serán validados según su naturaleza por los responsables de la Oficina 2.0 y por los clientes que los hubieran solicitado. Las aceptaciones o rechazos de entregables se harán mediante documento firmado por el Coordinador de la Oficina 2.0. Existe un plazo de dos semanas para la aceptación o rechazo. Transcurrido el cual se podrá pedir una prórroga no superior a la mitad del plazo inicial. Si pasado este nuevo plazo no se hubiera formalizado la aceptación ni el rechazo, la fase se considerará aceptada a efectos de facturación.



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÀTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

Si se rechaza un entregable se indicará los motivos. En ese caso la empresa tendrá un nuevo plazo para realizar la entrega, sin perjuicio de que se esté a lo establecido en las cláusulas administrativas en relación a penalizaciones por demora.

Para poder facturar una fase, tarea o petición de servicio el Comité Operativo deberá aceptar todos los entregables que le correspondan.

El pago de los servicios de mantenimiento y de resolución de incidencias (peticiones de servicio estimadas en menos de 10 horas de trabajo) y adaptaciones para la puesta en marcha se realizará de forma agrupada y por trimestres vencidos. No estará en relación directa con las aceptaciones de las sucesivas versiones. Sin embargo, el coordinador del proyecto podrá, mediante informe razonado, proponer la no recepción de una factura si se produce un incumplimiento manifiesto de las condiciones recogidas en este pliego.

### **7.3. Recursos Humanos.**

El AITO se reserva el derecho de entrevistar a los recursos humanos propuestos, - que previamente habrá validado la empresa adjudicataria- con el objetivo de validar su idoneidad al puesto en función de los requerimientos expresados en el pliego y la curricula aportada por el adjudicatario. Será un factor diferenciador la aportación de certificaciones oficiales, por parte de los editores del software perteneciente a la plataforma tecnológica de la Oficina 2.0, para todos los recursos que se tienen en cuenta en el actual pliego.

Los recursos humanos deberán ser aportados por el adjudicatario en un plazo inferior a siete días desde la firma del contrato, salvo que la Conselleria de Sanidad admita en su momento un plazo superior.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de los recursos humanos corresponde a la dirección del proyecto por parte del AITO, siendo potestad suya solicitar el cambio de los medios personales por otros de igual categoría, mediante aviso de quince días de antelación a la empresa adjudicataria.

Si durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria propusiera el cambio de alguno de los medios personales, la sustitución de dicho personal requerirá en todo caso el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación del candidato por parte de la dirección del proyecto.
- En todo caso, la solicitud del cambio deberá realizarse con quince días de antelación.



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÀTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

El incumplimiento de esta tercera condición, sin motivo de fuerza mayor, dará lugar a la aplicación de las penalidades recogidas para este caso en las cláusulas administrativas.

El Jefe de proyecto y el Técnico de soporte Liferay/Alfresco desempeñarán su labor en la instalaciones de AITO. El resto de trabajos se realizarán en los locales de la empresa. El acceso a los entornos de Producción y Preproducción sólo se realizará desde el Centro de Informática de la AVS.

La empresa adjudicataria garantizará los desplazamientos de los equipos de trabajo, asumiendo los costes que hubiera que realizar cuando la situación así lo requiera.

La empresa adjudicataria se encargará de la formación de personal interno ó externo a la CS/AVS que pudiera ser asignado al equipo de proyecto y que considere la dirección de la Oficina 2.0.

## 8. Documentación técnica de la oferta

La Memoria Técnica se entregará en soporte papel, como base contractual, y en soporte electrónico en formato PDF y/o ODT. Tendrá una extensión máxima de 60 páginas (tamaño de letra de 12 puntos o superior). El licitador podrá adjuntar la información complementaria que juzgue relevante en forma de anexos en carpeta separada.

Se valorará la claridad y la precisión de las ofertas. Las referencias a los contenidos de este pliego técnico deben ser sucintas, evitando repeticiones. Se valorará especialmente la aportación de ideas que completen las especificaciones de este Pliego. Se utilizará en lo posible el mismo léxico que el usado en este Pliego técnico

La oferta técnica deberá contener los apartados siguientes:

1. Identificación de la oferta. Datos de contacto.
2. Aceptación de las condiciones del Pliego. Declaración explícita de aceptación de las condiciones y requisitos del Pliego con las precisiones que fueran necesarias.
3. Descripción breve de la oferta. Un resumen ejecutivo con lo más destacable de la oferta (máximo dos folios).
4. Descripción detallada. Adecuación a los requisitos, arquitectura, componentes, solución a los servicios propios de la Oficina 2.0.
5. Recursos técnicos y humanos. Efectivos propuestos, perfiles, dedicación, compromisos...
6. Planificación, metodología y procedimientos de trabajo. Descripción de las fases, hitos y entregables. Pruebas, calidad, despliegue en servicios



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÀTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

- centrales, transferencia de conocimiento. Explotación, gestión de incidencias y de problemas.
7. Gestión del proyecto. Metodología de gestión. Procedimientos para la gestión, control y seguimiento de los servicios.
  8. Plan de promoción de la oficina. Difusión, acciones, público, métricas, métodos, etc.
  9. Plan de formación para la CS/AVS. Uso de herramientas on-line, formación proactiva y reactiva, contenidos, etc.
  10. Seguridad. Cláusulas, compromisos y medidas destinadas a garantizar la seguridad y confidencialidad de la información, tanto durante la ejecución del proyecto como en la fase de explotación del sistema.
  11. Otras. Cualquier consideración no incluida en los apartados anteriores como productos necesarios, valores añadidos, información técnica complementaria, etc.
  12. Hoja resumen. Una página donde se recogerá un índice de todos los apartados susceptibles de cuantificación mediante un juicio de valor (los incluidos en el sobre 2).

Los contenidos de cada apartado se indican a modo de sugerencia. Las empresas podrán desarrollarlos del modo que consideren oportuno, pero respetando el título y el orden de los apartados.

## 9. Condiciones generales

### 9.1. *Transferencia tecnológica y documentación*

Durante la ejecución de los trabajos, la empresa adjudataria se compromete a facilitar al equipo de trabajo la información y documentación que éstas soliciten, y relativas a las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas.

El adjudicatario se compromete a entregar ejemplares en papel y en soporte electrónico de toda la documentación generada, así como a guardar, como medida de seguridad preventiva ante desastres de cualquier naturaleza, una copia en sus locales bajo estrictas medidas de seguridad y previo compromiso firmado de no uso para otras funciones que no sean las explicitadas y de total confidencialidad.

### 9.2. *Propiedad intelectual*

Los productos resultantes de los trabajos desarrollados, serán de propiedad exclusiva de la CS/AVS sin que el adjudicatario pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización.



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

### **9.3. Transferencia de conocimiento**

Todos los productos o servicios prestados en el marco del contrato deberán ser convenientemente documentados a fin de facilitar la transferencia de conocimiento. Los mecanismos, procedimientos, herramientas, etc. definidas se diseñarán de forma que se garantice la independencia de la CS/AVS respecto al proveedor del servicio.

Una vez finalizado el contrato, la empresa contratista se obliga a garantizar el correcto traspaso del servicio a un eventual tercer proveedor, a satisfacción del Comité operativo del proyecto. El importe de la garantía definitiva quedará afecto al cumplimiento de dicha obligación.

### **9.4. Recursos materiales**

El contratista aportará los medios materiales necesarios para la correcta prestación del servicio, incluyendo los desplazamientos necesarios para ello. Los trabajos de Soporte Técnico se desarrollarán en el centro de Informática de la CS/AVS, bajo la coordinación del Servicio de Sistemas y Comunicación.

### **9.5. Cumplimiento de la normativa**

Se deberá cumplir estrictamente la normativa legal y reglamentaria en vigor de aplicación a este proyecto. El adjudicatario se compromete a la adaptación de sus productos y servicios a las nuevas normas al respecto que puedan entrar en vigor en periodo de vigencia del contrato y hará especial hincapié en las consecuencias de las acciones realizadas sobre la legislación aplicable a los usuarios finales del servicio y a los técnicos de mantenimiento.

También se cumplirá la normativa interna en vigor, organizativa y técnica, recogida en documentos de políticas y procedimientos del Área de Informática, Telecomunicaciones y Organización de la CS/AVS.

### **9.6. Confidencialidad y protección de datos**

La empresa adjudicataria queda obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

En cumplimiento del artículo 12 de mencionada Ley, que regula el tratamiento de datos personales por cuenta de terceros, la empresa adjudicataria se compromete al cumplimiento de las estipulaciones siguientes sobre seguridad:

- La empresa adjudicataria únicamente tratará los datos personales incluidos en ficheros de datos de carácter personal conforme a las instrucciones del responsable del fichero; no aplicará o utilizará dichos datos con finalidades



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÀTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓ

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

distintas a las que figuren en el presente contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación a otras personas.

- Una vez cumplida la prestación contractual, las copias de los datos de carácter personal que obren en poder de la empresa prestadora del servicio serán destruidas o devueltas al responsable del fichero, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal.

- En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del fichero, respondiendo a las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

Se deberá mantener en todo momento la privacidad de la información obtenida en el transcurso del contrato, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información a la que se tenga acceso en función de los servicios contratados por el presente contrato.

El adjudicatario, como encargado del tratamiento, declara expresamente que conoce quedar obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto 1720/2007 particularmente en lo referente a la posibilidad de subcontratación de servicios, ejercicio de derechos, conservación de datos, y condiciones de acceso a los mismos desde los locales de la AVS o fuera de ellos (Art. 21, 26, 22, 82 y 86).

El adjudicatario declara expresamente que conoce quedar obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y, expresamente, en lo indicado en su artículo 10, en cuanto al deber de secreto. Asimismo, se compromete explícitamente a formar e informar a su personal sobre las obligaciones que se derivan de las normas citadas en estas cláusulas, especialmente las relativas al deber de secreto y a las condiciones de acceso a los datos. La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligado a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. Igualmente, serán de aplicación las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

El/los licitador/es aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, el/los adjudicatario/s deberán comunicar al organismo contratante, antes de transcurridos siete días de la fecha de comunicación de la adjudicación, la persona o personas que



FONDO EUROPEO  
DE DESARROLLO  
REGIONAL



GENERALITAT  
VALENCIANA

CONSELLERIA DE SANITAT



AGÈNCIA  
VALENCIANA  
DE SALUT

AREA DE INFORMÁTICA,  
TELECOMUNICACIONES  
Y ORGANIZACIÓN

C/ Micer Mascó, 31 46010  
Valencia

Teléfono 96 386 8081

Fax 96 386 82 29

serán directamente responsables de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.

Si la empresa adjudicataria aporta equipos informáticos, una vez finalizadas las tareas el adjudicatario, previamente a la retirada de dichos equipos, deberá borrar toda la información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato, mediante el procedimiento técnico adecuado. La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos.

La documentación se entregará al adjudicatario para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de este contrato, quedando prohibido para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.

El adjudicatario se compromete a no dar información y datos proporcionados por el organismo contratante para cualquier otro uso no previsto en el presente Pliego. En particular, no proporcionará, sin autorización escrita del organismo contratante, copia de los documentos o datos a terceras personas.

Todos los estudios y documentos elaborados durante la ejecución del presente contrato serán propiedad del organismo contratante, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que puedan oponerse a ello el/los adjudicatario/s o autor/es de los trabajos.

Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo del contrato resultante de la adjudicación del presente concurso, corresponden únicamente al organismo contratante. El resultado de las tareas realizadas, así como el soporte utilizado (papel, fichas, disquetes, etc.) serán propiedad del organismo contratante.

### **9.7. Garantía**

El adjudicatario deberá garantizar por 24 meses los productos derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de libración de los mismos, obligándose a realizar durante dicho periodo los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables a la firma adjudicataria. Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.