



**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación por
procedimiento abierto simplificado del Mantenimiento del
Programa de Gestión de VIPASA.**

Expte. VI/18/05-S

1. Objeto del contrato

El presente Pliego de condiciones tiene como objeto contratar servicios de mantenimiento del programa informático de gestión de VIPASA.

Este mantenimiento será por un lado, correctivo (acciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto de la aplicación sin alterar las especificaciones funcionales de las mismas), por otro, evolutivo (actividades o tareas necesarias para incorporar cambios o nuevas funciones a las aplicaciones existentes con la finalidad de cubrir cambios en las necesidades del usuario) y por último, adaptativo (adaptación a las versiones superiores de los productos, lenguajes, protocolos, entornos de desarrollo...)

2. Alcance

✓ Descripción de la herramienta actual

El programa de gestión de negocio de VIPASA está formado por los siguientes componentes:

- Bases de Datos corporativas.
- Gestión documental.
- Módulo de Registro de Entrada / Salida presencial.
- Módulo de Gestión de procesos, con soporte a los realizados actualmente por las siguientes áreas de VIPASA:
 - Arrendamientos. Alta de las viviendas en el programa, elaboración de contratos de arrendamiento, cálculos de renta, actuaciones en relación con las subrogaciones de contratos.
 - Recaudación. Gestión del cobro de recibos de las viviendas, seguimiento y control de la deuda de los inquilinos, liquidaciones de rentas.
 - Jurídica. Gestión de expedientes de jurídica.

- Inspecciones. Seguimiento de las inspecciones y actuaciones que se hacen de las viviendas.
- Comunidades y Suministros. Gestión de las comunidades, cobro de cuotas, actualizaciones de cuotas, liquidaciones de consumos, gestión de alta de suministros.

✓ **Plataforma tecnológica**

El sistema se ha construido basado en tecnología Microsoft:

— Microsoft Sharepoint

Plataforma que actúa como repositorio de documentos electrónicos corporativo, que almacena toda la documentación generada o incorporada desde los distintos módulos funcionales; además se han utilizado las funcionalidades base que ofrece para la implementación de los flujos de trabajo del sistema de gestión de los procesos de negocio de VIPASA.

— Microsoft .NET

.NET, framework de Microsoft que se ha utilizado permitiendo un rápido desarrollo de la aplicación y una integración rápida y ágil entre componentes y un acceso simple y universal a todo tipo de información. Este framework es la base para la realización de las distintas aplicaciones del sistema gestión VIPASA.

— Microsoft SQL Server

Mediante esta base de datos, se ofrece escalabilidad y soluciones para reducir la carga del servidor, asegurar el funcionamiento continuo, una administración avanzada y alta capacidad de configuración. El sistema de información de VIPASA se ha construido sobre esta plataforma, que también almacena toda la información interna y de sistema necesaria para la ejecución de todos los módulos funcionales.

✓ **Registro de Entrada / Salida**

El sistema de gestión incluye un módulo que permite realizar el registro de toda la documentación que entre y salga de la empresa de manera presencial.

El Registro de Entrada / Salida contempla un escritorio de trabajo donde realizar las anotaciones de los documentos entrantes y salientes, y una herramienta de administración donde realizar las parametrizaciones necesarias (permisos, distribuciones, asuntos...).

Algunas de las funcionalidades que se tienen son:

- Formularios de registro de entrada y de salida adaptados a la casuística de VIPASA: dichos formularios incorporan generación automática de número y fecha de registro, así como de otros datos internos como el usuario que efectúa el registro; y realizan control de datos validados y obligatorios.
- Posibilidad de incorporar documentos electrónicos asociados a los propios apuntes de registro. Los documentos se almacenan en el sistema de gestión documental incorporado en el sistema de gestión de VIPASA.
- Sellado de documentos de entrada y salida con información del apunte realizado.
- Generación automática de justificantes de presentación con información del apunte realizado.
- Distribución automática de la documentación entrante a su destinatario en base a una configuración establecida.

El Registro de Entrada / Salida está integrado con la gestión de procesos, y contempla mecanismos para su futura integración con canales telemáticos de presentación de documentación.

✓ **Sistema de Gestión de Procesos**

Los procesos que se han incorporado en el sistema de Gestión son:

- Arrendamientos.
- Recaudación
- Jurídica
- Inspecciones de viviendas
- Comunidades y Suministros

Se guarda información histórica y auditoría completa de las operaciones realizadas para cada proceso, garantizándose el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Existe adicionalmente una herramienta de administración, que permite a un usuario con permisos configurar determinadas variables de sistema que influyan en el comportamiento y/o los cálculos realizados dentro de los flujos de tramitación del sistema.

El Sistema de Gestión de Procesos contempla conectores de integración con el Sistema de Información, para el alta, consulta, modificación y borrado de los datos requeridos durante la tramitación de los procesos, así como con el Sistema de Gestión Documental, donde se almacenan los documentos incorporados o generados en el flujo de dichos procesos.

También incluye conectores con el Registro de Entrada / Salida, permitiendo obtener de aquellos documentos de entrada destinados a cada área, y registrar de salida los documentos externos generados durante la tramitación.

✓ **Sistema de Gestión Documental**

La solución planteada incluye la implantación de la gestión documental de VIPASA sobre la herramienta SharePoint.

El control de los documentos electrónicos está en los sistemas de información, registro y de gestión de procesos, siendo el sistema de gestión documental exclusivamente para almacenamiento y recuperación de documentos. Para ello, se construirán los correspondientes conectores de integración con el componente de gestión documental.

✓ **Metodología de los trabajos**

Para poder llevar un seguimiento sobre las incidencias o cambios a realizar debe existir una herramienta de gestión de incidencias que deberá proporcionar el adjudicatario.

Principales actividades:

- Alta de la incidencia o cambio por parte de VIPASA en la herramienta de gestión de incidencias proporcionada por el proveedor.
- En el caso de incidencias el flujo de trabajo y responsable de cada paso sería el siguiente:
 1. Recepción y actualización del estado de la incidencia (proveedor).

2. Estudio del problema, resolución de la incidencia y documentación de la misma si fuera necesario (proveedor).
 3. Comprobación de la resolución en entorno de pruebas (VIPASA).
 4. Ejecución de la solución en producción (proveedor)
 5. Registro de las horas consumidas. En el caso de que la incidencia estuviera dentro de la garantía de la licitación VI/14/02-S se registrarán 0 horas consumidas y se catalogará la incidencia como "defecto". (proveedor)
 6. Cierre de la incidencia (proveedor).
- En el caso de cambios el flujo de trabajo y responsable de cada paso sería el siguiente:
1. Recepción y actualización de estado del cambio (proveedor).
 2. Estudio, estimación de esfuerzos, documentación de la propuesta de solución si fuera necesario y registro de horas consumidas en la estimación. Para el estudio se pueden realizar reuniones de trabajo si VIPASA lo considera necesario. (proveedor)
 3. Revisión de la estimación y la solución propuesta (VIPASA).
 4. Aceptación o rechazo del cambio. En caso de rechazo cierre del cambio. En caso de aceptación se continúa con los siguientes pasos. (VIPASA)
 5. Realización del cambio y documentación del mismo en la herramienta de incidencias. (proveedor).
 6. Comprobación de la solución en entorno de pruebas (VIPASA).
 7. Ejecución de la solución en producción (proveedor).
 8. Registro de horas consumidas (proveedor).
 9. Cierre del cambio (proveedor).

✓ **Requisitos.**

El/la adjudicatario/a del servicio deberá contar con la disponibilidad de personal suficiente y cualificado para poder realizar adecuadamente los trabajos encomendados por parte de VIPASA.

El adjudicatario/s del servicio proporcionará una herramienta de gestión de incidencias accesible desde la red de VIPASA en la que se puedan dar de alta las incidencias y/o cambios, hacer seguimiento del estado de los mismos y control de horas consumidas. Esta herramienta no tendrá coste para VIPASA.



El adjudicatario/s del servicio ejecutará las prestaciones que forman parte del contrato de servicio en su sede profesional/empresarial y en las dependencias de VIPASA, situadas en c/ Jesús Sáenz de Miera s/n, bajo de Oviedo, 33011, según las necesidades para atender el mantenimiento requerido.

3. PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO

El plazo de duración del presente contrato será de DOS AÑOS, desde el 21 de enero de 2019 hasta el 21 de enero de 2021 o hasta consumir las horas, pudiendo operar prórroga por plazo de 1 año por mutuo acuerdo de las partes.

Plazo de incidencias urgentes: Para aquellas incidencias que VIPASA considere urgentes se establece un plazo máximo de resolución no mayor de 72 horas.