



TeleMadrid

Servicio de Apoyo al Desarrollo

Mantenimiento y Evolución de Aplicaciones

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Enero 2022

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	3
ALCANCE FUNCIONAL	3
ALCANCE TECNOLÓGICO	4
3. EQUIPO DE TRABAJO	4
CONSTITUCIÓN INICIAL DEL EQUIPO	5
Servicios de Mantenimiento y Evolución de Aplicaciones	5
Servicios de Migración de Aplicaciones	7
MODIFICACIONES EN LA CONSTITUCIÓN INICIAL DEL EQUIPO	8
DISPONIBILIDAD DE MEDIOS	9
4. GOBIERNO DEL SERVICIO Y REPORTING	9
5. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	10
6. TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	10
7. OBLIGACIONES A LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO	11
8. GARANTÍA. SERVICIO POSTVENTA	11
9. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	11

1. OBJETO

Es objeto del presente pliego es regular las especificaciones técnicas para la contratación del servicio de apoyo al Desarrollo para el mantenimiento y evolución de aplicaciones de Radio Televisión Madrid S.A.U. - en adelante RTVM -.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

RTVM se propone contar con un servicio de carácter informático necesario para desarrollar las tareas de mantenimiento correctivo, adaptativo, evolutivo y de integración de diferentes aplicaciones y sistemas de información de RTVM.

Mediante la contratación de los servicios aquí contenidos, RTVM espera obtener los siguientes beneficios:

- Mejorar la eficacia del servicio:
 - Adaptando el enfoque de la organización hacia la gestión del cambio.
 - Mejorando la visibilidad sobre los servicios facilitados.
 - Aportando valoraciones técnicas, tecnológicas y económicas de los cambios y peticiones.
- Aumentar la calidad del servicio:
 - Definiendo y aportando indicadores de servicios claros de obtención automática basados en herramientas propias que permitan conocer la situación actual y establecer procesos de mejora.
 - Diseñando una estrategia de calidad y mejora continuas que asegure el cumplimiento de los estándares definidos y los compromisos adquiridos en los acuerdos de Nivel de Servicio.
- Aumentar la eficiencia y la productividad del servicio:
 - Ajustando la oferta y la demanda de los servicios.
 - Reduciendo el mantenimiento correctivo.
 - Aplicando y mejorando las metodologías y herramientas que disminuyan los posibles errores.
 - Colaborando activamente con el Área de Desarrollo directamente e indirectamente con el resto de áreas de la Subdirección de Sistemas de Información de RTVM.

Para el cumplimiento de este contrato se establece la descripción de los servicios y actuaciones de acuerdo con los trabajos que, con el mismo objeto, se han venido desarrollando a lo largo del tiempo resultando, por tanto, conocidos y previsibles, siendo éstos los requisitos técnicos iniciales y teniendo el carácter de máximos.

ALCANCE FUNCIONAL

Los servicios objeto del contrato son:

- Servicios de Mantenimiento y Evolución de Aplicaciones en modalidad asistencia técnica.
 - Gestionar y resolver las incidencias y consultas relacionadas con el uso de las aplicaciones

- Evolucionar funcional y tecnológicamente las distintas aplicaciones, sus dependencias e interconexiones.
 - Las tareas deberán de prestarse de forma presencial, en modalidad asistencia técnica, en las instalaciones de RTVM, bajo el seguimiento y control del equipo de Desarrollo de la Subdirección de Sistemas de Información de RTVM asignado al servicio
- Servicios de Migración de Aplicaciones en modalidad proyecto llave en mano.
- Evolucionar tecnológicamente las distintas aplicaciones, sus dependencias e interconexiones.
 - Las tareas deberán de prestarse fuera de las instalaciones de RTVM, por un equipo de trabajo conformado por los perfiles requeridos y el resultado deberá ser aceptado por el equipo de Desarrollo de la Subdirección de Sistemas de Información de RTVM asignado al servicio

Ambos servicios se realizarán por un equipo de trabajo cuyos perfiles quedan definidos en el presente pliego.

ALCANCE TECNOLÓGICO

A continuación, se detalla, algunos aspectos de la infraestructura tecnológica asociada las diferentes plataformas objeto del servicio.

- Tecnologías
 - Tecnologías Microsoft .NET.
 - IDE Visual Studio diferentes versiones.
 - Páginas ASPX, aplicaciones de consola y cliente/servidor.
 - SQL Server 2008 /2012/2016.
 - Microsoft SQL Server Management Studio y SQLServer Integration Services.
 - Progress Telerik Devcraft Complete.
 - Trabajo en grupo y control de versiones Subversion (TortoiseSVN 1.6.15).
- Plataformas integración
 - Archivo digital Invenio.
 - Sistema de emisión ADC100.
 - ERP Meta4.
 - Copia Judicial Createcna.
 - Sistema de producción audiovisual HIVE.
 - Sistema salas redacción Inews.
 - Sistema traducción DeepL.
 - Sistema analítico de audiencias KANTAR-Media.

3. EQUIPO DE TRABAJO

En la proposición correspondiente, el licitador presentará un equipo de trabajo integrado por los siguientes perfiles:

- Gestor del contrato.

- Responsable del servicio, la empresa adjudicataria designará un interlocutor único para el seguimiento del proyecto, siendo responsable de informar y solucionar todas las incidencias que haya en el transcurso del mismo.
- Técnicos, con la formación y experiencia requeridas, y de modo que entre los miembros del equipo se cubra el espectro de necesidades del servicio.

La totalidad del equipo de trabajo, que se incorporará tras la formalización del contrato, deberá estar formado por las personas relacionadas en la oferta presentada por la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá acreditar ante RTVM la disponibilidad del equipo de trabajo mediante la presentación de los correspondientes CV, titulaciones académicas, certificados de cliente que acrediten la experiencia profesional.

CONSTITUCIÓN INICIAL DEL EQUIPO

Cada licitador deberá presentar una propuesta de perfiles para los técnicos y responsables de la prestación del servicio. RTVM requiere para cada uno de ellos la siguiente información:

Gestor del Contrato (tiempo parcial):

- Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido. (RTVM requiere un ingeniero Técnico o Superior para la prestación de éste servicio o equivalente)
- Currículum Vitae.
- Perfil y certificaciones.
- Experiencia de más 10 años.

Responsable del Servicio (tiempo parcial):

- Descripción detallada de la misión y funciones a prestar dentro del servicio requerido. (RTVM requiere un ingeniero Técnico o Superior para la prestación de éste servicio o equivalente)
- Currículum Vitae.
- Perfil y certificaciones.
- Experiencia de más 8 años.

Equipo técnico:

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE APLICACIONES

Se trabajará en modalidad asistencia técnica en las instalaciones de RTVM. Se ha estimado un esfuerzo aproximado de 3.400 horas de un perfil **analista programador**.

Analista programador

Funciones:

- Análisis funcional.
- Diseño técnico y arquitectura del proyecto.
- Desarrollo de aplicaciones en el lado del cliente y del servidor.
- Desarrollo de aplicaciones Windows forms/MVC
- Desarrollo de servicios.

- Mantenimiento evolutivo y resolución de incidencias.
- Pruebas y puesta en producción.

Requisitos imprescindibles:

- Al menos 10 años de experiencia como analista-programador.

En este punto conviene señalar:

1. Los años de experiencia del perfil solicitado para el servicio que se prestará en modalidad asistencia técnica, se justifican porque:
 - se requiere una experiencia consolidada, que garantice la asunción de un rol que complemente y coopere con el equipo de desarrollo de RTVM constituido por profesionales senior, con muchos años de experiencia.
 - Los conocimientos y experiencia solicitados de acuerdo al alcance tecnológico del servicio, que se basa en diferentes entornos, versiones, tecnologías exigen al menos, por el propio ciclo de vida de la tecnología que el perfil cuente al menos con los años de experiencia requeridos.
 2. No se considerará experiencia relativa a otros perfiles/roles.
- Titulación: Técnico Superior en Administración de Sistemas Informáticos o equivalente.
 - Certificaciones Microsoft .NET Framework 3.5 o superior (al menos dos activas/vigentes):
 - ADO .NET Application Development.
 - Windows Forms Application Development.
 - ASP .NET Application Development.
 - Programming in HTML5 with JavaScript and CSS3.
 - Microsoft Certified Professional.

A continuación, se exige experiencia en distintas tecnologías, en paquetes de software específicos y versiones concretas, para garantizar que la prestación del servicio aporta valor desde el momento del arranque, en tanto que forman parte del framework de desarrollo de RTVM.

- Al menos 1 año de experiencia en estructuras de datos:
 - Modelo SQL Server archivo digital Invenio.
 - Modelo SQL Server sistema de emisión ADC100.
 - Modelo SQL Server Meta4.
 - Modelo SQL Server Copia Judicial.
- Al menos 1 año de experiencia en SOAP/API REST JSON:
 - Web-services sistema de producción audiovisual HIVE.
 - Web-services sistema salas redacción Inews.
 - Web-services sistema traducción DeepL.
 - Web-services sistema analítico de audiencias KANTAR-Media.
- Al menos 6 meses de experiencia en plataforma Azure:
 - Azure web services
 - Azure RM
 - Azure Tablestorage
 - Azure Files
 - Azure Cosmosdb
 - Azure Key Vault

- Azure Sql Server
- Al menos 2 años de experiencia en entornos:
 - ASP .NET MVC y desarrollo de aplicaciones ASP .NET Core
 - Visual Basic 6.
 - IDE Visual Studio desde 2003 a 2019, Framework 2 a 4.7 .NET.
 - Devcraft Complete:
 - Web components Kendo UI
 - Web components Telerik UI MVC/Web forms
 - Telerik reporting & dashboards.
 - Testing & Debugging
 - UI/UX Design
 - Desktop components
 - Diseño web CSS y uso de framework Bootstrap.
 - Experiencia en desarrollo javascript con distintos frameworks (jquery, angular, react)
 - Programación de procedimientos SQL Server 2008 a 2016, acceso a datos mediante ADO .NET y Entity Framework, uso de LINQ.
 - Gestión de versiones trabajo en equipo con TortoiseSVN repo-browser y cliente Subversion.

SERVICIOS DE MIGRACIÓN DE APLICACIONES

Se trabajará en modalidad proyecto cerrado/llave en mano, fuera de las instalaciones de RTVM. Se ha estimado un esfuerzo aproximado de 1.100 horas de un perfil **analista programador**.

Analista programador destinado a las tareas de back-end

Funciones:

- Instalación de nuevos entornos y soluciones de alta disponibilidad.
- Migración de versiones y plataformas.
- Revisión de problemas de rendimiento y tuning de sentencias.
- Administración de instancias en Alta disponibilidad para entornos productivos.
- Experiencia en Replicación en entornos complejos.
- Perfil FullStack orientado a Bases de datos (DBA).
- Administrador SQL Server, con al menos 3 años de experiencia en entornos productivos.
- Experiencia en instalaciones, configuraciones, migraciones, replicación, herramientas de backup y parcheo de entornos.
- Altos conocimientos y experiencia en versiones de SQL Server 2008 a 2016 principalmente.

Requisitos imprescindibles:

- Al menos 2 años de experiencia en SQLServer y SSIS (SQLServer Integration Services) en proyectos de integración y procesamiento de datos (procesos ETL / ELT) con SSIS y dominio del SQL/T-SQL.

Analista programador destinado a las tareas de front-end

Funciones:

- Perfil FullStack entorno desarrollo .NET
- Desarrollador senior. con un mínimo de 5 años de experiencia comprobada en desarrollo de aplicaciones .NET
- Experiencia en desarrollo de aplicaciones .NET (ASP.NET)
- Sólidos conocimientos de base de datos SQL Server.
- Capacidad de análisis de requisitos, diseño e implementación de aplicaciones.
- Experiencia en tecnología .NET (C#, VB.NET), ASP.NET Web Forms y ASP.NET MVC, HTML, JavaScript, JQuery y CSS, SQL Server
- Net Frameworks 4.5, 4, 3.5
- Conocimientos de Devcraft Complete - Progress Telerik

Requisitos imprescindibles:

- Al menos 2 años de experiencia en desarrollo aplicaciones web forms/MVC con framework .NET 3.5 y superior, control de versiones subversión-tortoise y SQL Server 2018 o superior.

MODIFICACIONES EN LA CONSTITUCIÓN INICIAL DEL EQUIPO

Tomando siempre en consideración que la gestión del personal asignado al contrato es responsabilidad de la empresa adjudicataria, cualquier modificación en los equipos de trabajo suscitada por ésta requerirá las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo o motivos que suscitan el cambio, con un plazo mínimo de quince (15) días naturales de preaviso.
- Presentación de sustitutos con un perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, junto con las certificaciones técnica y laboral exigidas (titulaciones y certificados de formación para la cualificación técnica, y Certificados de cliente para acreditar los años de experiencia) para la prestación de los servicios incluidos en este contrato.
- Verificación por parte de RTVM del cumplimiento de los requisitos de cualificación técnica y experiencia exigidos en este contrato.
- Se deberá propiciar el solapamiento de recursos para la transferencia del conocimiento y éste no generará coste alguno para RTVM, debiéndose garantizar una transferencia de conocimiento de, al menos, siete (7) días laborables entre el perfil saliente y el entrante.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y a las tareas a desarrollar debidos a las sustituciones del equipo deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento superiores a los ya citados siete (7) días laborales, sin coste adicional para RTVM, durante el tiempo necesario.

Durante la ejecución de los trabajos correspondientes, RTVM podrá redistribuir las horas a realizar entre las diferentes categorías actuantes en función de las necesidades reales sobrevenidas, siempre que no se sobrepase el importe total de adjudicación, y de mutuo acuerdo con la empresa adjudicataria.

La incorporación de nuevos recursos al equipo de trabajo habrá de solicitarse al responsable del contrato de RTVM siempre dentro de los perfiles definidos y en el caso

de tratarse de personas no incluidas en la oferta inicial, la autorización requerirá de las mismas condiciones que en la constitución del equipo inicial siendo, en todo caso, a costa de la empresa adjudicataria el tiempo requerido de solapamiento entre el personal saliente y el entrante, para la adquisición de conocimiento del nuevo miembro del equipo.

Los perfiles que se incorporen tienen un periodo de prueba en el puesto de trabajo de dos (2) meses, tras el cual se valorará por parte del responsable del contrato de RTVM la idoneidad de su aceptación.

El plazo máximo de incorporación de candidatos aptos una vez notificada su necesidad, es de 20 días naturales desde que se produce dicha notificación.

DISPONIBILIDAD DE MEDIOS

La disponibilidad de los técnicos será de 8 horas al día (excepto sábados, domingos y festivos) de acuerdo al calendario laboral de la Comunidad de Madrid.

La infraestructura mínima requerida para la prestación del servicio debe contemplar:

- El adjudicatario dimensionará y establecerá una línea de conexión de datos con RTVM que garantice la seguridad, la capacidad y la disponibilidad. Toda la infraestructura necesaria correrá a cargo del adjudicatario, que deberá implementar las medidas de seguridad oportunas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- El adjudicatario deberá poner a disposición del servicio un número de teléfono para las llamadas que realicen los usuarios de RTVM vinculados al servicio y una dirección de correo.

4. GOBIERNO DEL SERVICIO Y REPORTING

El licitador deberá realizar una propuesta de estructura de Gobierno del servicio, comprendiendo en ella niveles operativos, de gestión del servicio y de seguimiento del contrato.

Existirá un grupo de control del servicio por personal de RTVM y personal de la empresa adjudicataria para:

- Supervisar el funcionamiento y evolución del servicio.
- Analizar y aprobar las modificaciones del servicio, mejoras y su reestructuración para conseguir que el funcionamiento del servicio logre alcanzar los objetivos en un momento determinado.
- Decidir la solución más adecuada en caso de conflicto o problemas de interpretación.
- Movilizar los recursos que sean necesarios para responder a posibles situaciones críticas.
- Revisión de objetivos a corto plazo.
- Este grupo se reunirá de forma periódica al menos una al mes y extraordinariamente siempre que lo requiera alguno de sus miembros.

RTVM requiere recibir informes periódicos de actividad y de cumplimiento para los servicios objeto del contrato en sus dos modalidades. Los objetivos a cumplir con la

generación de estos informes son los siguientes:

- Proporcionar información periódica de los niveles de servicio alcanzados en la prestación del servicio.
- Proporcionar una base documental para las reuniones de seguimiento del servicio.
- Obtener una visión clara de la situación del servicio y permitir actuar con eficacia en caso de cambios en el entorno o desviación de los resultados respecto de lo planificado.
- Identificar y destacar cualquier necesidad de cambio en el nivel de servicio estipulado.
- Identificar hechos relevantes y su impacto en el nivel de servicio.
- Proporcionar información periódica sobre los volúmenes reales de actividad de cada uno de los servicios.

5. ENFOQUE METODOLÓGICO

Desde el punto de vista de enfoque metodológico los licitadores deberán:

- Basar la propuesta de servicio en CMMI o equivalente, como modelo para la mejora y evaluación de procesos para el desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software.
- Presentar un modelo de gestión del servicio en cualquiera de las dos modalidades
- Especificar claramente la metodología propuesta para la prestación del servicio que se solicita, incluyendo todas aquellas certificaciones que avalen el seguimiento y utilización de ésta.

Para garantizar la calidad del servicio los licitadores:

- Deben proponer un equipo de trabajo en el que al menos una persona cuente con la titulación Servicie Manager en ITIL o equivalente, que además deben pertenecer a la empresa.
- Deben proponer un equipo de trabajo en el que al menos una persona cuente con la titulación Professional Scrum Master PSM o equivalente, que además deben pertenecer a la empresa.

En lo relativo a los servicios que se ejecutan en modalidad llave en mano se requiere:

- Aplicar una metodología basada en estándares de referencia.
- Garantizar el soporte de calidad de las aplicaciones y sistemas objeto del servicio.

En lo relativo a los servicios que se ejecutan en modalidad asistencia técnica se requiere:

- Gestionar la disponibilidad del perfil solicitado

En este punto conviene señalar que RTVM espera que se describa el enfoque metodológico con el que se aproxima el licitador a la provisión del servicio "localizado" y "adaptado" al servicio que se solicita en sus dos modalidades.

6. TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Se considera indispensable para la buena ejecución del contrato contar con un plan de transferencia del conocimiento para el personal del Área de Desarrollo de RTVM, que siempre se realizará por recursos propios de la empresa adjudicataria.

Se requiere para las dos modalidades de servicio que se realicen sesiones de transferencia de conocimiento con el alcance y la profundidad suficiente como para que el equipo de RTVM vinculado al servicio pueda dar continuidad en fases posteriores.

La transferencia estará basada en las tecnologías utilizadas, en el diseño y arquitectura de software implementado, y su objetivo, como se ha indicado, es que permitan al personal técnico de RTVM la comprensión de los productos entregados en su totalidad con el fin de conocer una posible evolución de los mismos al cierre.

El licitador deberá proponer para las dos modalidades de servicio un plan de formación que contemple cuándo y cómo se impartirán esas sesiones.

Adicionalmente, durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar al responsable del contrato designado por RTVM toda la información y documentación que soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas.

El licitador deberá proponer para las dos modalidades de servicio un modelo de documentos y/o informes que se manejarán durante la vida del contrato tanto de carácter técnico como de gestión de acuerdo al enfoque metodológico propuesto.

7. OBLIGACIONES A LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

En caso de cese o finalización del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a proporcionar toda la información y documentación requerida por RTVM al objeto de gestionar el traspaso del servicio. Este traspaso se realizará antes de la finalización o rescisión del contrato, para lo que, previamente, se hará un estudio y planificación de esta tarea.

La empresa adjudicataria deberá colaborar activamente durante este proceso con RTVM como con el futuro proveedor, si fuera el caso, para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios.

El licitador deberá presentar un plan de devolución del servicio especificando el modelo que propone en término de tareas, responsables, etc.

8. GARANTÍA. SERVICIO POSTVENTA

RTVM requiere un periodo de garantía de seis (6) meses desde la finalización del contrato para cualquiera de las dos modalidades del servicio objeto del contrato.

Durante el periodo de garantía el adjudicatario:

- proporcionará, a demanda de RTVM, la información necesaria relativa a la gestión de cambios y configuración realizada durante el contrato tanto a nivel funcional-aplicaciones, servicios-, como a nivel técnico y operativo -procedimientos-. Plataforma
- participará, a demanda de RTVM, en la gestión de incidencias que pudieran derivar directamente de las acciones realizadas por el adjudicatario durante la ejecución del contrato.

9. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información considere de interés con objeto de complementar su propuesta de valor, no deberá

extenderse a más de **40 páginas** y debe estar obligatoriamente estructurada de la forma que se indica.

La información adicional que se considere incluir, se adjuntará en documentos separados.

TABLA RESUMEN

Donde se marque los aspectos fundamentales que son de interés para RTVM. Es muy importante que sea el primer contenido de la oferta.

		Cumplimiento SI/NO Descripción corta (si aplica)	Referencia a la Descripción detallada en propuesta (página)
Propuesta de Servicio	Contexto y entendimiento del servicio global: descripción y medios		
	Descripción del servicio en modalidad proyecto cerrado		
	Descripción del servicio en modalidad asistencia técnica		
	Enfoque metodológico personalizado al servicio solicitado por RTVM en sus dos modalidades		
	Organización del servicio: Medios Humanos: Equipo de trabajo, tareas y dedicación de los diferentes perfiles, procedimiento para gestionar la disponibilidad del equipo de acuerdo a los requerimientos. Medios Técnicos vinculados al servicio		
	Entregables		
	Transferencia del conocimiento		
Garantía	Periodos contemplados para los trabajos una vez finalizado el servicio.		

PROPUESTA DETALLADA

1. Tabla Resumen: según se acaba de indicar.

2. Índice

3. Descripción de la solución propuesta

Contexto y entendimiento del servicio

- Definición general y descripción del servicio: estrategias de entrada a la realización de la prestación y salida de la misma con explicación y definición de las actuaciones que se llevarán a cabo para la ejecución del servicio en las dos modalidades requeridas.
- Reglamento de régimen interno del servicio: propuesta del servicio en su conjunto, modelo de gobierno, modelo operativo, modelo de relación, modelo de seguimiento y control, circuitos de escalado y reporting.
- Descripción del servicio en modalidad proyecto cerrado/llave en mano.
- Descripción del servicio en modalidad asistencia técnica.

Organización del servicio

- Descripción de las actividades que se desarrollarán de acuerdo con los objetivos planteados. Se indicarán los perfiles de los profesionales que intervienen en el equipo de trabajo, el responsable de la actividad.
- Organigrama en el que se detalle la estructura de recursos humanos en relación a la prestación del servicio, indicando personal que intervendrá, funciones o rol en el equipo de trabajo, categorías, horarios, etc.
- Currículums y certificaciones de las personas adscritas al contrato especificando en cada caso el perfil al que responde de acuerdo a los requerimientos exigidos.
- Medios técnicos propuestos para garantizar el servicio.

Metodología y plan de trabajo

- Enfoque metodológico personalizado al servicio solicitado por RTVM en sus dos modalidades.
- Plan de trabajo propuesto por el licitador para implantar los procesos objeto del servicio: descripción de las tareas, priorización, asignación de responsables, aseguramiento de la calidad, levantamiento de riesgos, descripción de acciones o medidas correctoras frente a desfases o imprevistos.

Documentación y Formación

- Entregables previstos de naturaleza técnica, operativa y de gestión.
- Descripción de las sesiones orientadas a la transferencia del conocimiento/formación: planteamiento y enfoque.

4. Garantía: periodos contemplados para todos los trabajos una vez finalizado el contrato.

5. Otros datos de interés