

ANEXO N° 4:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE OFICINA DE CALIDAD DE LAS APLICACIONES CORPORATIVAS DE LOS SISTEMAS DE EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276, EXP 19/SER/PS/07

1. Introducción

EGARSAT, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social n. 276, (en adelante, EGARSAT) es una entidad colaboradora en la gestión de la Seguridad Social.

Actualmente la calidad del software de las aplicaciones corporativas recae en los proveedores y las pruebas funcionales en los usuarios finales que nos lleva a los siguientes problemas:

- Los usuarios no siempre pueden validar las aplicaciones debido a falta de tiempo y eso conlleva a validaciones funcionales laxas.
- Las pruebas recaen en el proveedor que acostumbra a probar la nueva funcionalidad con los casos de prueba que conoce
- Se incorporan incidencias "colaterales" que hacen que la confianza en las aplicaciones decaiga
- Egarsat no dispone de métricas para medir la calidad de los desarrollos
- Egarsat no dispone de herramientas de control de calidad sobre los desarrollos
- Egarsat no dispone de sistemas de automatización de pruebas

La consecuencia es que en las subidas a producción de las aplicaciones se incorporan errores que impactan en la productividad de todos los implicados, por lo que la confianza de los usuarios en los sistemas disminuye.

2. Objeto

El objeto del presente contrato será el "Servicios para el Control de Calidad de las aplicaciones corporativas de los sistemas de Egarsat", siendo los objetivos del servicio los siguientes:

- Participar en la toma de requisitos de proyectos y/o evolutivos y elaboración de los planes de prueba
- Pruebas de usuario en proyectos y/o evolutivos y documentación de estas pruebas
- Elaboración de indicadores para poder medir la calidad de los desarrollos en función de las pruebas realizadas

3. Alcance

3.1. Oficina Calidad

La oficina de calidad incluye los siguientes subservicios:

- Toma de requerimientos

- Pruebas funcionales
- Reporting

3.1.1. Toma de requerimientos

Para que la Oficina de Calidad pueda realizar las pruebas de los proyectos y/o evolutivos, es necesario que participe en la revisión de requerimientos con el usuario aunque la responsabilidad de esta tarea recaiga sobre el implementador.

En la fase de construcción, la Oficina de Calidad participará en el diseño del plan de pruebas funcionales, identificando, acordando y especificando los atributos y características de calidad que deben probarse. El objetivo es diseñar las pruebas con la probabilidad de encontrar un mayor número de defectos con la mínima cantidad de esfuerzo y tiempo, demostrando que las funcionalidades son operativas, que la entrada de datos se acepta de forma correcta y que los resultados esperados son los correctos.

Se crearán los casos de prueba necesarios para garantizar las funcionalidades de los procesos funcionales definidos, por los que se detallarán acciones a realizar y para cada uno de los casos asociará su resultado esperado que podrá ser verificado. Durante esta misma fase, especifican también los datos de entrada necesarios para que los casos de prueba definidos puedan ser ejecutados, ya sea buscando el éxito del resultado o bien el error.

3.1.2. Pruebas de usuario

Se realizará la ejecución de los casos de prueba anteriormente diseñados de forma manual siguiendo el detalle del guión establecido. El analista que ejecute las pruebas debe disponer de cierta autonomía para detectar situaciones anómalas no contempladas.

Los errores encontrados en la ejecución de los casos de prueba se reportarán al implementador para la su corrección.

Se repetirá la batería de pruebas tantas veces como estime necesario hasta la obtención del resultado correcto.

La gestión de incidencias es una parte implícita de la fase de ejecución y de relevante importancia en las pruebas funcionales siendo el canal de comunicación con el equipo de desarrollo.

Cuando al realizar una prueba no se obtenga el resultado esperado se deberá abrir o reportar una incidencia para que el equipo de desarrollo tenga constancia del error. La comunicación de incidencias debe ser con un grado elevado de detalle para que el equipo de desarrollo tenga suficiente información para comprender el error, reproducirlo, localizarlo y poder solucionarlo. Se deberá mantener un continuo canal de comunicación abierto con el equipo de desarrollo para conocer el estado de los defectos y poder realizar nuevamente las pruebas necesarias para su cierre.

El licitador deberá proponer una herramienta de ticketing que cubra las características comentadas en este punto.

3.1.3. Reporting

Siempre, y en todo caso, deberá entregar un Informe del Resultado de la Ejecución de las

pruebas, junto con la grabación de los resultados de cada prueba (posibles opciones: fichero de resultados generado por una herramienta de testing, entrega de un fichero log, captura de ventanas con el resultado de las pruebas, etc.), y se presentará al equipo de Egarsat para su consideración y validación en caso de que lo considere necesario. El informe contendrá, como mínimo, los siguientes elementos:

- Identificación y descripción de la prueba.
- Identificación y especificación de los atributos y características de calidad que componen la prueba.
- Resultado de la prueba, especificando si éste es satisfactorio o no, incluyendo las observaciones que se consideren necesarias para justificar el resultado.
- Informe de incidencias en la que deberá especificarse como mínimo descripción de la incidencia, fecha de apertura, fecha resolución, responsable. Este informe deberá estar actualizado diariamente y se utilizará para el seguimiento de iteraciones de las pruebas.

El licitador deberá presentar una propuesta de metodología aplicable a este subservicio y una propuesta de informe del Resultado de la Ejecución de las pruebas. Se valorará la claridad y el grado de detalle y definición de estas propuestas.

4. Condiciones Generales de la Prestación del Servicio

4.1. Aplicaciones incluidas en el servicio

Incluimos en el servicio cualquier aplicación ya existente en Egarsat así como nuevas aplicaciones que se puedan incorporar. A continuación se enumeran las más importantes:

- Axional Deister: aplicación Web que gestiona toda la parte económico/financiera de la entidad.
- Egara: aplicación a medida cliente/servidor que gestiona todas las prestaciones de la entidad
- EKON Salus: aplicación cliente/servidor para gestionar la parte clínica i hospitalaria.
- EgaWeb: plataforma Web que va substituyendo al sistema Egara.

4.2. Funcionamiento del Servicio

El funcionamiento del servicio será el siguiente:

- Siempre que Egarsat tenga necesidad de los servicios de la oficina de calidad, enviará un correo al supervisor del servicio indicando las características del proyecto o evolutivo sobre el que realizar las pruebas y calendario tentativo. Esta petición Egarsat la realizará en 15 días de antelación.
- El licitador dispondrá de tres días hábiles para realizar la estimación de horas en toma de requerimientos y pruebas de usuario y planificación prevista para ambas tareas. El incumplimiento de esta tarea estará sujeta a las penalizaciones correspondientes incluidas en el anexo 11 de penalidades.
- Egarsat aprobará o rechazará la estimación.
- En caso de aprobarse, el licitador se compromete a realizar la toma de requerimientos y pruebas en las fechas indicadas. El incumplimiento de la planificación estará sujeta a las penalizaciones correspondientes incluidas en el anexo 11 de penalidades.

5. Equipo de trabajo

5.1. Personal necesario

El equipo de trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución de los trabajos de los que es objeto este pliego, estará formado por los siguientes perfiles:

- Un consultor senior QA
- Un consultor QA
- Supervisor del servicio: El tiempo del supervisor del servicio no se facturará a Egarsat, por entenderse que es un gasto contemplado y repercutido en la tarifa de desarrollo. Este perfil no puede ser realizado por la misma persona que el consultor senior QA o el consultor QA

5.1.1. Consultor senior QA

Diseñará e implementará la estrategia de calidad en los proyectos.

Necesidad: 171 horas/año.

Conocimientos titulación y conocimientos previos:

Titulación oficial en Ingeniería superior. Formación en tecnologías informáticas y/o de telecomunicaciones.

- Experiencia superior a 3 años en calidad y validación de software
- Conocimientos sólidos en herramientas de pruebas
- Conocimientos generales de programación
- Buena comunicación con los equipos de desarrollo y las áreas de negocio

Tareas/Responsabilidades

Debe realizar las siguientes tareas/responsabilidades:

- Gestión, diseño e implementación de la estrategia de calidad de los proyectos
- Revisión de requerimientos, especificaciones y documentación técnica
- Diseño de los planes de pruebas
- Definición y revisión del uso de estándares

5.1.2. Consultor QA

Desempeño de la estrategia de calidad de los proyectos

Necesidad: 272 horas/año.

Conocimientos titulación y conocimientos previos:

Titulación oficial en Ingeniería superior. Formación en tecnologías informáticas y/o de telecomunicaciones.

- Experiencia superior a 1 año en calidad y validación
- Uso en herramientas de pruebas
- Conocimientos básicos de programación

Tareas/Responsabilidades

Debe realizar las siguientes tareas/responsabilidades:

- Ejecución de los planes de pruebas
- Revisión del uso de estándares

5.1.3. Supervisor del servicio

Realizará las reuniones mensuales de seguimiento del servicio donde presentará a Egarsat un informe de seguimiento del servicio con los siguientes puntos:

- Resumen ejecutivo
- Peticiones en curso
- Peticiones en cola
- Proyectos / Evolutivos testeados: nº casos de prueba testeados, nº incidencias reportadas, nº iteraciones implementadas, ...

Necesidad: mensual

Conocimientos titulación y conocimientos previos:

Titulación profesional superior. Formación en tecnologías informáticas y/o de telecomunicaciones. Experiencia mínima de 2 años supervisando servicios de consultoría en el sector público

Tareas/Responsabilidades

Máximo responsable del contrato por parte del adjudicatario. Se encarga de asegurar el cumplimiento de los plazos acordados, así como la calidad y la adecuación de los servicios objeto de este contrato, el reporting, el Staffing de recursos.

5.2. Lugar y horario de realización de los trabajos

Los trabajos se realizarán en las instalaciones de **EGARSAT** ubicadas en la **Avda. de Roquetes 63-65 de Sant Cugat del Vallès**, pero éstos podrán ser sustituidos por la conexión mediante medios remotos cuando ésta sea considerada más eficiente o rápida por parte de Egarsat

5.3. Rotación del equipo

No podrá ser superior al 10% trimestral (sin incluir el Supervisor del servicio). Una rotación superior al % establecido estará sujeto a las penalizaciones correspondientes incluidas en el anexo 11 de los pliegos.

Emilio Salas
Jefe del Departamento de Proyectos y Desarrollo
Dirección de Sistemas de la Información

Sant Cugat del Vallès, a 8 de octubre de 2019