PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO SHAREPOINT

Número de expediente P10030513

- JUNIO 2021 -

euskotren

INDICE

1. OBJETO 2
2. REQUISITOS DE SOLVENCIA TECNICA 3
3. ESPECIFICACIONES TECNICAS 4
3.1. Descripción general del servicio 4
3.2. Entorno tecnológico 5
3.3. Especificaciones técnicas mínimas requeridas 5
3.4. Actividades del servicio 7
3.4.1. Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevos desarrollos 7
3.5. Acuerdos de nivel de Servicio (ANS) 8
3.5.1. Indicadores de Servicio 8
3.5.1.1. Atención a consultas y soporte 2º Nivel 9
3.5.1.2. Mantenimiento adaptativo/evolutivo 10
3.5.2. Penalizaciones 10
3.5.2.1. Atención a consultas y soporte 2º Nivel 11
3.5.2.2. Mantenimiento adaptativo/evolutivo 11
4. CONDICIONES PARTICULARES 12
4.1. Equipo de trabajo y requisitos 12
4.2. Horario del servicio 13
4.3. Presupuesto 14
4.4. Plazo 14
4.5. Facturación 14
4.6. Entregables 14
4.7. Control de los trabajos 15
5. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS 16
6. CRITERIOS DE ADJUDICACION 17
Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas 18

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones para la *"Mantenimiento evolutivo de Sharepoint"*.

En este pliego se describen las condiciones que deberán cumplir los bienes objeto de la presente contratación. Conforme se establece en los apartados correspondientes, la empresa adjudicataria deberá suministrar las licencias requeridas con plena sujeción a las especificaciones técnicas aquí contenidas.

Este contrato deberá cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, medio ambiente, Ley Orgánica de Protección de Datos e igualdad de género a la vez que tratará de fomentar el uso del euskera aplicando la política de Normalización Lingüística de Euskotren.

2. REQUISITOS DE SOLVENCIA TECNICA

Los requisitos de solvencia técnica están recogidos en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

3. ESPECIFICACIONES TECNICAS

3.1. Descripción general del servicio

Euskotren cuenta actualmente con diversas aplicaciones, algunas de ellas desarrolladas sobre Sharepoint 2013, siendo estas el objeto de la presente licitación. Particularmente, dichas aplicaciones son:

- QRSA: Quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos. Esta aplicación cubre funcionalmente todo el ciclo de vida de las QRSA: desde su creación hasta su cierre, pasando por la medición de SLAs del servicio, indicadores mensuales y anuales, etc.
- BEGIRA: Portal de la persona empleada de Euskotren, en el cual las personas empleadas de Euskotren tienen un canal informativo y pueden realizar sus trámites más habituales con el área de recursos humanos.

Actualmente Euskotren se halla inmerso en un proceso de reflexión que culminará con la elaboración del plan de sistemas, trazando el horizonte de forma más definida y que hará que estas aplicaciones evolucionen. Mientras tanto, se hace necesaria la contratación de los servicios necesarios para su mantenimiento, con el fin de continuar con el día a día hasta que se aborde una migración.

La empresa adjudicataria deberá tener la capacidad de prestar una gestión y un asesoramiento técnico integral a la entidad contratante, poniendo inmediatamente a disposición del contrato especialistas en todas las materias que comprenden el servicio de mantenimiento evolutivo en el entorno Sharepoint sobre el que se sustentan diferentes aplicaciones de Euskotren.

La prestación del servicio será ejecutada por la adjudicataria con calidad, rigor y eficacia y con absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que, de forma directa e indirecta, regulen el mismo.

El servicio podrá ser prestado por diferentes canales: correo, telefónico o presencial.

En todo caso, los trabajos se realizarán a petición de Euskotren sin perjuicio de que Euskotren pueda contratar con otras empresas adjudicatarias las materias objeto de este pliego.

3.2. Entorno tecnológico

Los trabajos englobados dentro del alcance del desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones a realizar por los perfiles propuestos se realizarán en los siguientes entornos tecnológicos de la plataforma:

- Sistemas Operativos (servidor): Windows server 2008, Windows server 2012, y versiones posteriores
- Servidor http y aplicaciones: Internet Information Server y Framework .Net
- Programación: Visual Studio. C#
- Gestor de Bases de datos: SQL Server 2008, SQL Server 2012 y versiones posteriores
    - Sql Server Reporting/Analysis Services
- Microsoft SharePoint 20013 Base Foundation
- NINTEX WORKFLOW 2013
- Seguridad
    - Validación de usuarios a través de directorio activo.

3.3. Especificaciones técnicas mínimas requeridas

El equipo asignado por parte de la empresa adjudicataria al servicio deberá realizar las siguientes funciones:

- Gestión y administración del servicio.
- Gestión de las nuevas funcionalidades y sus incidencias relacionadas, mediante la herramienta implantada en Euskotren, ProactivaNET.
- Facilitar a Euskotren las estimaciones realizadas para su aprobación o revisión.
- Facilitar a Euskotren el detalle de esfuerzo dedicado a la implementación de cada demanda, comparado con la estimación prevista.
- Entregar a Euskotren los informes de situación definidos que permitan el control continuo del servicio, conteniendo esfuerzos dedicados, acumulados, pendientes, etc.

- Interlocución directa con Euskotren para la gestión de las tareas a realizar.
- Realización de actas de reunión.
- Diseños funcionales
- Diseños técnicos.
- Intervenciones/Actualizaciones de datos.
- Desarrollos de las nuevas funcionalidades.
- Configuración y parametrización de cualquier aplicación alcance del proyecto
- Corrección de posibles errores vinculados a los nuevos desarrollos.
- Actualización del modelo entidad relación.
- Realización y documentación de las pruebas realizadas:
    - Pruebas unitarias
    - Pruebas de integración
    - Pruebas de aceptación
- Actualización / creación de los manuales de usuario.
- Formación a personas formadoras.
- Creación y gestión de permisos de usuario.
- Migraciones de datos, definición técnica del proceso, creación del mismo y lanzamiento.
- Generación de los paquetes de despliegue y la documentación asociada al mismo.
- Generación de los manuales de integración con otros módulos o sistemas.
    - Resolución de dudas técnicas.
- Aseguramiento de la calidad de las funcionalidades entregadas.
- Disponibilidad y presencia activa en los despliegues a producción.
- Otras relacionadas con mantenimiento de aplicaciones

El adjudicatario facilitará los medios necesarios para la integración, importación y promoción de los desarrollos realizados entre los diferentes entornos de Euskotren.

Los desarrollos web que se realicen deben estar diseñados bajo el patrón de diseño web adaptable (Responsive web design), dentro de lo posible, para facilitar su uso y debe mostrarse adecuadamente en al menos los siguientes navegadores:

- Internet Explorer v11 y superior.
- Firefox v78 y superior
- Chrome v81 y superior
- Edge v40 y superior
- Safari v11 y superior

Todos los servicios y entregables serán bilingües (euskera/castellano).

3.4. Actividades del servicio

3.4.1. Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevos desarrollos

a) Mantenimiento evolutivo

Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la expansión o cambio de las necesidades del usuario

b) Mantenimiento adaptativo

Son las modificaciones necesarias por los cambios de los entornos tecnológicos

En todos los casos, para su realización será necesario el registro y aprobación de una petición que se tramitará con la aplicación de gestión de incidencias que utiliza Euskotren, ProactivaNET.

Actualmente ya se han identificado los siguientes nuevos desarrollos:

QRSA: Integración con otros operadores/consorcios

Tanto Euskotren, como CTB, Bizkaibus y Lurraldebus disponen de una aplicación diferente para la gestión de las quejas y reclamaciones, si bien la tecnología de base para estas tres últimas es la misma (Zendesk). Se desea una integración bidireccional entre ambas aplicaciones

3.5. Acuerdos de nivel de Servicio (ANS)

Se han establecido los siguientes tipos de indicadores de nivel de servicio:

3.5.1. Indicadores de Servicio

Cubren cada uno de los elementos de servicio objeto de este pliego:

- Servicio de Atención a Consultas y Soporte de 2º nivel
- Servicio de Mantenimiento Adaptativo y Evolutivo

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- Identificador. Código que identifica el indicador
- Descripción. Descripción del indicador
- Fórmula de cálculo. Método para calcular el indicador
- Plazo máximo. Límite temporal para el cumplimiento del indicador
- Periodicidad. Frecuencia de cálculo del indicador
- Valor objetivo. Valor fijado como objetivo para el indicador
- Penalización. El incumplimiento del indicador tiene penalización o no.

Un atributo de catalogación importante para las incidencias y los problemas es la urgencia o la criticidad de los mismos (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados. Sus valores son:

- Muy Urgente. Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio. Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
- Urgente. Incidencias que no impactan sobre el negocio, pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del servicio o de otras con las que se relaciona.
- Normal. Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de Euskotren y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.

Cualquier incidencia que afecte a una aplicación crítica será considerada inicialmente como Urgente. No obstante, y tras su revisión, podrá ser modificada por Euskotren a prioridad Muy Urgente o Normal.

A efectos del cálculo de indicadores, y por ende, de las penalizaciones asociadas, el cómputo de horas se realizará en base al horario laboral de trabajo establecido, excepto para las peticiones de mantenimiento correctivo de prioridad muy urgente, o urgente, aplicándose en este caso el horario natural. resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados.

Se asumen las siguientes definiciones:

- Tiempo de Respuesta: Tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta (revisa).
- Tiempo de Resolución: Tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente
- El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

3.5.1.1. Atención a consultas y soporte 2º Nivel

Desctipción	Fórmula de cálculo	Plazo Máximo	Periodicidad	Valor Objetivo	Penalización
Tiempo de resolución petición de soporte Porcentaje de peticiones de soporte finalizadas (en el período) que han cumplido el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de peticiones finalizadas (en el período)	Tiempo de resolución = Fecha solución – Fecha Asignación (Nº peticiones resueltas en plazo / Nº total de peticiones) * 100	8 horas	Mensual	>=95%	No

Las horas se contabilizarán exclusivamente dentro del horario establecido para la prestación del servicio.

3.5.1.2. Mantenimiento adaptativo/evolutivo

Descripción	Fórmula de cálculo	Plazo Máximo	Periodicidad	Valor Objetivo	Penalización
Desviación planificación evolutivo urgente Porcentaje de peticiones Urgentes finalizadas por debajo del máximo de desviación de plazo establecido sobre el total de peticiones finalizadas (período).	100 x (Fecha Entrega Petición - Fecha Prev. Entrega) / Plazo de Petición. (Nº de peticiones finalizados por debajo del máximo de desviación de plazo establecido / Nº total de peticiones) * 100	10% sobre Fecha Entrega de Desarrollo Prevista	Trimestral	>=95%	Si
Desviación planificación evolutivo normal Porcentaje de peticiones finalizadas por debajo del máximo de desviación de plazo establecido sobre el total de peticiones finalizadas (período).	100 x (Fecha Entrega Petición - Fecha Prev. Entrega) / Plazo de Petición. (Nº de peticiones finalizados por debajo del máximo de desviación de plazo establecido / Nº total de peticiones) * 100	15% sobre Fecha Entrega de Desarrollo Prevista	Trimestral	>=95%	Si

3.5.2. Penalizaciones

Euskotren establece las siguientes penalizaciones acumulativas por cada incidencia/petición:

3.5.2.1. Atención a consultas y soporte 2º Nivel

Tipo de Mantenimiento	Rango de desviación	Penalización sobre fijo mensual
Muy Urgente	Del 1% al 5%	1%
	Del 6% al 10%	2%
	Superior al 10%	3%
Urgente	Del 1% al 8%	1%
	Del 9% al 15%	2%
	Superior al 15%	3%
Normal	Del 1% al 10%	1%
	Del 10% al 20%	2%
	Superior al 20%	3%

3.5.2.2. Mantenimiento adaptativo/evolutivo

Tipo de Mantenimiento	Rango de desviación	Penalización sobre fijo mensual
Adaptativo/Evolutivo	Del 1% al 5%	1%
	Del 6% al 10%	2%
	Superior al 10%	3%

4. CONDICIONES PARTICULARES

4.1. Equipo de trabajo y requisitos

La empresa adjudicataria deberá aportar los recursos humanos y materiales necesarios para la correcta realización de los servicios que se le encarguen.

Cualquier cambio en la composición del equipo durante la vigencia del contrato no podrá variar la acreditación aportada en la memoria descriptiva, deberá notificarse previamente a Euskotren y contar con la autorización expresa de Euskotren

Los equipos, licencias, comunicaciones y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de ésta.

La empresa adjudicataria ejercerá el control y supervisión del personal que preste el servicio, sustituyéndolo en caso de enfermedad, vacaciones y ausencias con otro personal cualificado.

Para la gestión y el desarrollo del servicio, las empresas licitadoras deberán detallar lo siguiente aspectos en su propuesta:

- Organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del servicio de este pliego.
- Detalle del equipo total de trabajo, que los licitadores consideren necesario, identificando las personas, categoría, horas/categoría ofertada y funciones a desarrollar, para la ejecución de las tareas previstas con el alcance definido en este pliego

El equipo de trabajo deberá incluir los siguientes perfiles:

- Responsable del servicio
    - Se encargará de la gestión operativa del proyecto, coordinando al equipo de desarrollo, de soporte técnico y de despliegue de las intranets.
    - Se encargará de la gestión del plan y del aseguramiento de la calidad del Proyecto
    - Se responsabilizará de las tareas de análisis y definición funcional de los desarrollos evolutivos.
- Consultor (Arquitecto) SharePoint
    - Se responsabilizará de las tareas de análisis y diseño de la arquitectura funcional y tecnológica de la solución, así como de definir su configuración y despliegue.

- Será el soporte técnico de alto nivel para todo el equipo de trabajo, sobre la plataforma SharePoint, orientando las soluciones óptimas a las necesidades que puedan plantearse, tanto desde el punto de vista técnico como funcional.
- Colaboración con el equipo de sistemas de Euskotren, para orientar las soluciones óptimas a las necesidades que dicho equipo plantee a nivel de infraestructura y plataforma base.

- Equipo Desarrollo: Analista Desarrollador/a – Diseñador/a SharePoint
  - Elaboración de las especificaciones técnicas y se encargarán de realizar las parametrizaciones y personalizaciones de la solución, así como preparación de su despliegue.
  - Realizarán mantenimiento evolutivo sobre las funcionalidades específicas desarrolladas.
  - Desarrollo de nuevas funcionalidades.
  - Preparación técnica y documental de los paquetes de versión necesarios para la implantación de las versiones necesarias.
  - Definirá la vista final al usuario de las nuevas funcionales que se desarrollen en base al mantenimiento evolutivo y correctivos que lo precisen.
  - Publicación y en maquetación de contenidos
  - Realizarán la formación a gestores de contenidos de las diferentes Organizaciones de servicios, en el proceso de despliegue del modelo de intranet.

El equipo de trabajo deberá incluir al menos los siguientes recursos:

- 1 Responsable del servicio: Será el responsable operativo del servicio ante Euskotren.
- 1 Consultor (Arquitecto) SharePoint
- 1 Recurso del Equipo de Desarrollo

El equipo propuesto por la empresa licitante deberá cumplir los requisitos exigidos en el apartado 2. REQUISITOS DE SOLVENCIA TECNICA.

4.2. Horario del servicio

El horario mínimo del servicio será:

- Laborables (lunes a viernes) de 08:30 a 18:30 horas

No obstante, también se requiere una VENTANA DE ATENCIÓN de 24x7 basada en poder disponer de algún teléfono móvil de algún responsable del servicio, para poder comunicar situaciones de emergencia o situaciones de contingencia no planificadas. El precio de la hora de este servicio (cuando sea requerido por Euskotren) será el doble de la hora estipulada.

4.3. Presupuesto

El presupuesto máximo de licitación establecido para estos servicios es de 40.000 € anuales (IVA no incluido). El tipo máximo del precio/hora será de 45 euros más 9,45 € en concepto de IVA

No se admitirán propuestas cuyo importe económico ofertado suponga una rebaja superior al 30% sobre el presupuesto máximo de licitación.

4.4. Plazo

El contrato tendrá una duración de un (1) año, contados a partir del momento en que se inicie la prestación del servicio, pudiendo ser prorrogado de forma anual hasta un máximo de un (1) año, en las mismas condiciones técnicas y económicas.

4.5. Facturación

La facturación se realizará mensualmente. La primera semana de cada mes, se realizará un informe con el grado de avance del mes anterior. Este informe contendrá la valoración previa, en horas, por parte de la empresa adjudicataria y la aceptación por parte de Euskotren.

Euskotren abonará dichas facturas a los 30 días a partir de la fecha de emisión de las mismas.

4.6. Entregables

La documentación se entregará en soporte electrónico para poder realizar un seguimiento del proyecto. Dicha documentación deberá estar actualizada a lo largo del proyecto manteniendo un histórico de la misma. Deberán realizarse al menos los siguientes entregables:

- Diseño funcional.
- Diseño técnico.

- Plan de Pruebas.
- Plan de formación.
- Manual de usuario.
- Manual de Integración.
- Manual de Explotación.
- Manual de Instalación.
- Informe de Resultado de Pruebas.
- Código Fuente.
- Informe de Lanzamiento.
- Informes de Seguimiento.
- Informe de Cierre.
- Actas de Reunión.
- Otra documentación relacionada con el servicio.

4.7. Control de los trabajos

Euskotren se reserva el control de calidad de los trabajos realizados, pudiendo rechazar aquellos que no cumplan las condiciones mínimas, de acuerdo con sus propios criterios; todo ello, con independencia de las penalizaciones que Euskotren pueda imponer como consecuencia de los retrasos o bajas calidades de los servicios contratados, siendo así mismo causa justificada de resolución contractual.

La empresa adjudicataria propondrá soluciones mecanizadas para la gestión y seguimiento del servicio

5. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

A continuación, se describe la estructura que deberán seguir las ofertas de las empresas licitadoras:

- **Sobre 1:** Sobre de capacidad y solvencia

  Documentación administrativa que determina el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y su Carátula.

- **Sobre 2:** Sobre **de juicios de valor**
  - **Memoria técnica**
    - **Objetivos y Alcance**, apartado en el que se describen los objetivos y el alcance que comprenderá el proyecto.
    - **Descripción de los trabajos**, detalle de las características de la prestación y gestión del proyecto.
    - **Metodología, descripción de las fases metodológicas y estrategia** que se llevará a cabo para la ejecución global del proyecto.
    - **Organización y Dirección de los trabajos**: estructura organizativa y roles propuestos para garantizar la correcta prestación dl proyecto, dimensionamiento y el plan de relación para la incorporación de más recursos en caso de que las necesidades así lo determinen.
    - **Planificación**: duración, fases e hitos del proyecto.
    - **Control**: propuesta de control y seguimiento del proyecto.
    - **Sistemas de gestión, calidad, medio ambiente, políticas de igualdad, euskera** que contemple el alcance del servicio objeto de concurso y acciones que fomenten o promuevan la implantación real de dichos sistemas en el proyecto.

- **Sobre 3** – Sobre de fórmulas

  Oferta económica y criterios valorables mediante la aplicación de fórmulas. Incluirá:
  - Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas

6. CRITERIOS DE ADJUDICACION

Los criterios de valoración de las propuestas recibidas están recogidos en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas

D./Dña. ....., con domicilio en ....., calle ..... C.P. .....y D.N.I. ....., en nombre propio o en representación de la empresa....., con domicilio a efectos de notificaciones en ....., calle ..... C.P. ..... Teléfono ....., email ....., y C.I.F. .....

DECLARO

I. Que he quedado enterado del anuncio de licitación para la adjudicación del contrato que tiene por objeto la "contratación del mantenimiento evolutivo de Sharepoint", con número de expediente P10030513.

II. Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, con su contenido, el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y la demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.

III. Que la empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para participar en dicho concurso, no estando incurso en prohibición para contratar o incompatibilidad alguna a tal efecto.

IV. Que, en relación con el citado concurso, propongo su realización por la cifra total de .....€/hora, en cuyo precio deben entenderse incluidos todos los conceptos incluyendo los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, con la única excepción del IVA,.

V. Plazo mínimo de validez de la oferta: ..... meses *(mínimo 3 meses)*, a partir de la recepción de ofertas.

En ....., a .....de ..... de 2020

Fdo.:

Cargo: