DISEÑO CONSTRUCTVO DE UN AGREGADOR DE MENSAJES PARA EUSKOTREN

Número de expediente P10030858

Pliego de Prescripciones Técnicas

euskotren

Agosto 2021

ÍNDICE

1. OBJETO 2
2. ANTECEDENTES 2
3. SOLVENCIA TÉCNICA 3
4. ALCANCE DEL PROYECTO 3
5. PERÍMETRO DE LOS SERVICIOS 3
6. CONTROL Y PROGRAMA DE LOS TRABAJOS 4
6.1. Control de los Trabajos 4
6.2. Programa de Trabajos 5
7. RESULTADOS Y ENTREGABLES 5
8. PLAZOS DE EJECUCIÓN 7
9. EQUIPO HUMANO 7
10. ESTRUCTURA DE LA OFERTA 7
11. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS 8
12. PRESUPUESTO DEL CONTRATO 8
13. MODELO DE PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS 9

1. OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer las condiciones y requisitos mínimos para la realización de los servicios de consultoría destinados a la DISEÑO CONSTRUCTVO DE UN AGREGADOR DE MENSAJES PARA EUSKOTREN según relación, plazos y especificación adjunta.

Toda la documentación que se cita en este documento se considera parte de éste.

En todo el proceso de licitación y contrato posterior se dará cumplimiento entre otros, a la legislación relativa a la Prevención de Riesgos Laborales, Medio Ambiente e Igualdad efectiva entre Mujeres y Hombres y cumpliendo la política de euskera de Euskotren.

2. ANTECEDENTES

Durante la operativa diaria de Euskotren se producen incidentes de distinta naturaleza que es necesario reportar a distintos niveles. Las incidencias pueden ser variadas, desde una rotura de la catenaria en un modo ferroviario, la avería de una expendedora o la caída en las comunicaciones del tranvía. Cada una de estas averías tiene un impacto diferente y por tanto debe gestionarse de forma distinta.

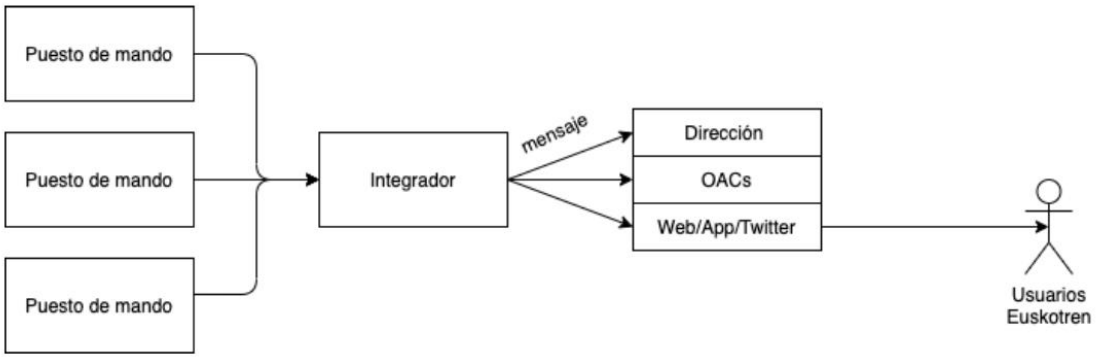
Son los Puestos de Mando de Euskotren (CECOA y Vitoria) quienes usualmente conocen en primera instancia lo ocurrido. En la actualidad, cuando ocurre una incidencia que afecta a viajeros o a ciudadanos, se encargan de transmitir esta información al Área de Comunicación y son estos quienes modulan el mensaje a transmitir a cada uno de los niveles.

El Puesto de Mando es una estructura que se encuentra operativo todas las horas del servicio (y en general todas las horas del día, todos los días de la semana) mientras que el Área de Comunicación tiene un horario de oficinas por lo que cualquier incidencia que deba transmitirse fuera de este horario, genera una distorsión en el tiempo de descanso de este personal de Comunicación que es preciso minimizar.

Los distintos canales a través de los que se comunica Euskotren son los siguientes:

- Facebook
- Twitter
- App
- Página web
- Whatsapp
- Email
- SMS
- ...

En función de la incidencia los mensajes y los canales serán distintos muchas veces teniendo que repetir el mensaje para cada canal.



3. SOLVENCIA TÉCNICA

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

4. ALCANCE DEL PROYECTO

El objetivo del proyecto es realizar el Diseño constructivo (funcional y técnico) que permita a continuación desarrollar una herramienta que, sin aumentar la carga de trabajo del Puesto de Mando, permita la difusión automática de mensajes a los distintos grupos de personas ofreciendo a cada uno de ellos la información que necesitan.

Es importante destacar el requisito de no incrementar la carga de trabajo del Puesto de Mando y por ello valorar la interconexión del nuevo sistema a los buses de comunicaciones existentes. De esta forma los mensajes que se envíen a los grupos de interés serán completamente transparentes para el Puesto de Mando.

Dada la importancia de no sobrecargar a los operarios del CECOA, se deberá realizar un prototipo funcional de baja fidelidad que nos permita ver cómo va a interactuar tanto el sistema propuesto como los operarios en una incidencia. El prototipo comprenderá 5 incidencias típicas que se determinarán en el desarrollo del proyecto en base a la cantidad de grupos a los que va la comunicación y las características de la comunicación en la evolución de la incidencia.

5. PERÍMETRO DE LOS SERVICIOS

El proyecto objeto de este contrato deberá contemplar todos los canales de comunicación por los que se comunica Euskotren, todos los tipos de mensajes susceptibles de ser emitidos y todos los destinatarios posibles de esos mensajes.

Sin ser exhaustiva, una primera aproximación de este perímetro será:

- Canales:
  - Internos:

        - Email
        - SMS
    - Externos:
        - Personalizados:
            - SMS
        - Generales:
            - App
            - Página web
            - Twitter
            - Facebook
            - Whatsapp
- Tipología de Mensajes:
    - Incidencias. Tanto de supresión como de retraso en servicios ferroviarios/tranviarios como de situación de estaciones y de equipamientos de las mismas (ascensores, etc)
    - Horarios regulares. modificaciones
    - Servicios/eventos especiales. Nuevos servicios o modificaciones de los mismos
- Tipología de destinatarios:
    - Personal interno:
        - Áreas
        - Dirección
    - Personal externo:
        - Identificado. A través de la app
        - No identificado. Medios masivos y redes sociales principalmente

Los mensajes a comunicar, dependiendo de las preferencias de los receptores serán susceptibles de estar en varios idiomas. Como mínimo se exige que en el presente diseño se contemple los requerimientos necesarios para que la herramienta sea multi-idioma y que el diseño inicial sea desarrollado en los dos idiomas cooficiales de la CAE.

6. CONTROL Y PROGRAMA DE LOS TRABAJOS

6.1. Control de los Trabajos

Quincenalmente, la adjudicataria informará por escrito a la Dirección del Proyecto por parte de Euskotren sobre el estado de los trabajos hasta entonces realizados.

Siempre que la empresa adjudicataria solicite alguna instrucción o decisión, deberá proponer a su vez, aquella que a su entender considere como más apropiada.

De todas las reuniones que se mantengan entre la Dirección de Proyecto y la empresa adjudicataria se levantarán actas donde se recojan las propuestas, modificaciones, instrucciones y conclusiones que se adopten. Para que las reuniones sean lo más operativas posibles, se enviará la información de los

temas a tratar con 48 horas de antelación para poder analizarla, trabajarla y tener una mayor capacidad de decisión durante la reunión.

6.2. Programa de Trabajos

Completada la revisión de las actuaciones a realizar, la empresa adjudicataria hará entrega a la Dirección de Proyecto de Euskotren del Programa de Trabajo que detallará a nivel operativo el Plan de Trabajo que hubiese sido presentado en la oferta.

El Programa de Trabajos contendrá los siguientes elementos:

- La Organización del Equipo de la empresa adjudicataria para el desarrollo de los trabajos, incluyendo la relación de personas, con compromiso de dedicación, la relación de medios materiales y la descripción organizativa del equipo.
- El Plan de Trabajo, incluyendo Cronograma completo para la ejecución de los trabajos recogidos en este Pliego. Se realizará una planificación de detalle de todas las tareas relacionadas a fin de coordinar la realización de las tareas pertinentes según corresponda.

7. RESULTADOS Y ENTREGABLES

Como resultado del proyecto la empresa adjudicataria deberá realizar los siguientes entregables mínimos:

- E01: Análisis de los procesos actuales. Este entregable deberá incluir al menos los siguientes puntos:
    - Descripción general de los procesos
    - Inventario de los procesos
    - Por cada proceso:
        - Objetivo del proceso
        - Inputs / Outputs
        - Participantes y Agentes clave (internos y externos)
        - Normativa, política y reglas de negocio
        - Diagrama del proceso (notación BPMN)
        - Descripción detallada del proceso
        - Oportunidades de mejora y optimización
        - Formatos asociados
        - Reportes asociados
        - Puntos de integración con otros procesos
        - Sistemas de información
        - Indicadores
        - Volumetría de los datos
        - Conclusiones del proceso
    - Conclusiones del análisis

  Adicionalmente, se deberá entregar un repositorio de flujogramas editables en el formato de la herramienta de modelado determinada por Euskotren.

- E02: Datos maestros. Identificación de los datos maestros de los procesos de Comunicación que dará solución la herramienta de agregación de mensajes de Euskotren. Además, incluirá el análisis de la migración de los datos si fuera necesario.
- E03: Integraciones. Requisitos para la integración con otros. Describirá en detalle las interfaces con otros sistemas de información, tanto de Euskotren como externos, con el fin de definir y delimitar el modo en que el nuevo agregador de mensajes se relacionará con el resto de los sistemas.
- E04: Arquitectura de la solución. El entregable deberá definir la arquitectura final del nuevo sistema especificando las diferentes partes físicas, licencias necesarias y cualquier otro producto necesario que se deba adquirir (especificando el coste de dichas licencias), requerimientos de hardware, software, requerimientos de implantación.
- E05: Diseño funcional detallado. (o "Bussines blueprint") que deberá reflejar todos los requisitos para la implantación/construcción de la herramienta Agregador de Mensajes.
- E06: Prototipo funcional de baja calidad no exhaustivo, con las funciones más representativas y completas que permita ver el flujo, presentación y selección de opciones permitiendo constatar la carga informativa por pantalla, prevención de errores y agilidad del sistema, así como validar que todos los tipos de situaciones se han tenido en cuenta.
- E07: Elaboración del Plan de implantación: Especificará las acciones necesarias que permitan llevar a cabo la puesta en marcha del nuevo sistema para cubrir todos los procesos de comunicación descritos en el alcance del proyecto. Se deberá tener en cuenta tanto al equipo de implementación como el equipo de Euskotren, así como plazos, esfuerzo, metodología, alcance, objetivos, referencias, perfiles del equipo humano, dedicaciones.

Toda la documentación que se genere a lo largo de la vigencia del contrato deberá quedar catalogada, almacenada y controlada conforme a un plan de versiones en soporte digital.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar todas las nuevas versiones de los documentos que se generen, siendo responsabilidad de dicha empresa adjudicataria la gestión de estos documentos hasta su entrega como producto final a Euskotren.

Las entregas serán en formato electrónico editable por Euskotren y deberán estar convenientemente organizadas y estructuradas, debiendo contener un índice que indique el contenido y el orden de toda la documentación entregada.

Además, los documentos deberán reflejar la fecha y la versión, datos de las personas que lo han elaborado, corregido y verificado.

Las empresas licitadoras deberán explicar en detalle la metodología que seguirá para todo el proyecto, explicando y razonando cada una de las fases y actividades, explicando los entregables que se generarán. Podrá ampliar o

fusionar fases y actividades siempre y cuando se incluyan las referidas anteriormente de algún modo.

8. PLAZOS DE EJECUCIÓN

El plazo máximo para la prestación de los servicios de DISEÑO CONSTRUCTVO DE UN AGREGADOR DE MENSAJES PARA EUSKOTREN es de 3 meses.

9. EQUIPO HUMANO

La empresa licitante aportará una descripción de la organización del equipo de trabajo propuesto para garantizar la prestación del servicio, precisando los roles, funciones atribuidas, y la dedicación asignada a los distintos miembros del equipo de trabajo asignado.

Será responsabilidad de la empresa licitante presentar el equipo y los perfiles que considere necesarios para llevar a cabo el análisis, quedando estos a valoración de Euskotren.

La sustitución de cualquiera de las personas propuestas como dotación mínima en la oferta sólo podrá ser realizada si la persona sustituta tiene una formación académica, profesional y un currículo equivalente o superior al de la persona sustituida. En todo caso, antes de que se produzca la sustitución, deberá ser formalmente comunicada y aceptada por Euskotren.

Se valorará la presencia de mujeres en el equipo de trabajo con dedicaciones de más del 50%.

10. ESTRUCTURA DE LA OFERTA

Sobre de capacidad y solvencia

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

Sobre de juicios de valor

Oferta técnica y criterios de juicios de valor. Las empresas ofertantes deberán presentar en fecha una oferta completa con al menos los siguientes apartados:

- Objetivos y Alcance, apartado en el que se describen los objetivos y el alcance que comprenderá el servicio.
- Memoria descriptiva. En este apartado se especificarán todas las tareas que se propone realizar para cumplir el alcance propuesto.
- Metodología propuesta para la realización de los trabajos propuestos. Se detallarán las fases de que se compone el proyecto y los entregables de los trabajos a presentar

- Organización de los trabajos. Descripción de la organización propuesta y medios existentes en la empresa para poder realizarlos, así como la disponibilidad y antelación exigida (planificación) para realizarlos. Se incluirá un cronograma con duración, fases e hitos del servicio.

- Equipo de trabajo propuesto. Con los perfiles, dedicaciones concretas (nº de horas).

Todos aquellos trabajos, materiales y servicios en general no expresamente indicados en este pliego, pero que sean considerados necesarios para la correcta ejecución de los trabajos serán indicados e incluidos en la oferta y posterior servicio, y que no constituya documentación o información que haya que valorar mediante fórmulas.

Sobre de fórmulas

Oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas. Se incluirá el siguiente documento:

- "Modelo de Proposición Criterios evaluables mediante Fórmulas"

11. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Los que se especifican en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

12. PRESUPUESTO DEL CONTRATO

Los precios deberán incluir todos los gastos, beneficios e impuestos, con la única excepción del IVA.

El importe del presupuesto máximo formulado por Euskotren para el servicio descrito asciende a la cantidad de 30.000,00 €. (IVA excluido).

13. 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 ..... y C.I.F. .....

DECLARO:

I. Que he quedado enterado del anuncio de licitación para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el "DISEÑO CONSTRUCTVO DE UN AGREGADOR DE MENSAJES PARA EUSKOTREN", con número de expediente P10030738.

II. Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, 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 incursa 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 .....€ *(máximo 30.000,00 €)*, en cuyo precio deben entenderse incluidos todos los conceptos incluyendo los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, y beneficio industrial del contratista con la única excepción del IVA.

V. Que en relación con el citado concurso, propongo un número de mujeres ..... presente en el equipo de trabajo con dedicación de más de 50%

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

En ....., a .....de ..... de 202...

Fdo.: