PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LICENCIAS, DESARROLLO Y FORMACIÓN DEL PERSONAL EN ERP SIGRID 3 PARA GRUPO SPRILUR y MANTENIMIENTO INFORMÁTICO PARA SOCIEDADES INDUSTRIALDEAK

1. Introducción

El Grupo SPRILUR (Ver ANEXO I), también denominado "autoridad contratante", que se encuentra conformado a estos efectos por SPRILUR, S.A. y las sociedades participadas en las que ostenta una participación mayoritaria (Programa INDUSTRIALDEAK), dispone de licencias en propiedad del ERP SIGRID 3 para la gestión de varias áreas, principalmente, de la económico-financiera y la comercial.

La explotación de la información del ERP se realiza bien a través de las propias consultas e informes estándares de la herramienta bien empleando aquellas desarrolladas a medida a petición de los usuarios.

Esta licitación, por tanto, abre un proceso para dotar al Grupo SPRILUR del servicio de mantenimiento y actualización de licencias, incluyendo el desarrollo e implantación de las Aplicaciones Informáticas accesorias al ERP "Sigrid 3" que se vayan requiriendo, junto con la formación al personal que fuera necesaria para su uso. Igualmente, en el caso de las sociedades industrialdeak (es decir, sin incluir a SPRILUR, S.A.) se requiere de un servicio de soporte para el mantenimiento de sus equipos informáticos.

En el marco del procedimiento de licitación se deberán respetar en todo momento los principios de publicidad, mérito, capacidad e igualdad que informan los procesos de contratación dentro del Sector Público Vasco.

La herramienta de ERP operativa en la autoridad contratante abarca la gestión de los siguientes procesos de trabajo:

a) Áreas Operativas: gestión de compra de servicios y suministros, gestión de ventas, facturas asociadas de compras y ventas, facturación recurrente de alquileres y gastos, partes de trabajo y hojas de gastos, CRM, gestión documental, etc.
b) Departamento Económico-Financiero: Gestión administrativa y contable integral, contabilidad analítica y presupuestaria, gestión de inmovilizado, factura electrónica, etc.

2. Objeto

El objetivo de este expediente es la contratación de un servicio de mantenimiento de licencias, desarrollo y formación del personal del Grupo SPRILUR en el ERP SIGRID 3 y Microsoft PowerBi junto con el mantenimiento informático de las sociedades Industrialdeak.

En concreto, Grupo SPRILUR es titular de las siguientes licencias del ERP SIGRID 3:

- 10 licencias de Sigrid Activos
- 11 licencias de Sigrid Gestión Documental (Adaio)
- 40 licencias de Sigrid Gestión de Proyectos (Constructoras) que incluye los siguientes módulos:

➢ Contabilidad	➢ Hojas de Gasto
➢ Analítica	➢ Partes de Trabajo
➢ Cartera	➢ CRM
➢ Gestión	➢ Alquileres
➢ Obras	➢ Planificación/Proyectos
➢ Servicios	➢ Delegaciones
➢ Promotoras	➢ OLAP

Asimismo, la autoridad contratante entiende dentro del ámbito de este contrato aquellas tareas necesarias para el mantenimiento correctivo y de desarrollo de las aplicaciones.

Accesoriamente, deberá realizar las tareas de:

- Gestión de licencias.
- Participación y presencia en las auditorías.
- Otras acciones puntuales, como migraciones, conversiones, integración con otrasaplicaciones, etc.

Los trabajos objeto del contrato deberán realizarse siguiendo las pautas establecidas en la metodología actual utilizada por la autoridad contratante o la que se establezca en su momento.

3. Descripción del Servicio

Con la presente adjudicación, Grupo SPRILUR pretende cubrir para las sociedades Industrialdeak los servicios de mantenimiento informático, y para todo el Grupo la actividad de mantenimiento y desarrollo de la herramienta de gestión empresarial SIGRID 3, junto con la formación necesaria para los módulos y funcionalidades existentes o a implantar además de formación en Microsoft PowerBi.

El servicio se prestará desde las dependencias del Grupo SPRILUR, contemplando en todo caso los desplazamientos para el soporte a implantaciones, y la realización de reuniones presenciales en dependencias del cliente.

El servicio requerido debe cubrir los siguientes REQUISITOS mínimos:

BORRADOR

Servicio	Descripción
Puesta en marcha del servicio	Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio y latoma de contacto con el mismo para puesta en marcha del servicio. En el plazo máximo de 10 días desde la fecha de firma del contrato, la entidad adjudicataria llevará a cabo las tareas necesarias para el conocimiento del medio y la asunción de los servicios de mantenimiento, desarrollo y formación del personal en las aplicaciones informáticas para el ERP Sigrid 3 y formación en Microsoft Power Bi (Grupo SPRILUR), y del soporte informático de sociedades Industrialdeak (sin SPRILUR, S.A.).
Atención telefónica	Servicio de atención telefónica a consultas sobre cualquier cuestión quepueda surgir respecto a los productos y servicios relacionados con Sigrid 3, así como el servicio de soporte de incidencias: Soporte en horario de oficina del Grupo SPRILUR. Con el siguiente horario: • Horario de verano (junio, julio, agosto y septiembre): de 8:30 a14:00 • Horario de invierno (el resto de los meses): de 8:30 a 18:00 exceptuando parada de comida: de 14:00 a 15:30 ▪ Línea directa con el equipo sin tener que pasar por centralita. ▪ La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia telefónica sin límite de llamadas. Este servicio estará incluido en el coste de mantenimiento de la licencia.
Mantenimiento de la instalación	La empresa adjudicataria se responsabilizará de prestar la asistencia necesaria en el mantenimiento general de la instalación para que los servidores Sigrid 3 y SQL-Server que soportan la instalación estén siempre operativos y en adecuadas condiciones de rendimiento. Todo ello en coordinación con el Departamento de Informática de la autoridad contratante. Este servicio incluye, entre otras, las siguientes tareas: - Gestión y atención de incidencias de cualquier índole relativas al servicio. - Análisis de rendimientos del sistema. - Asesoramiento y asistencia en implantación de sistemas integradoscon el ERP. Las tareas de mantenimiento que impliquen una parada del servicio se programarán preferentemente fuera del horario de actividad de la autoridad contratante (Grupo SPRILUR) y siempre con preaviso y con la conformidad de la autoridad contratante.

BORRADOR

Servicio	Descripción
Mantenimiento evolutivo y correctivo	Servicio de mantenimiento evolutivo y correctivo de la herramienta. Análisis y desarrollo de software sobre Sigrid 3, a partir de las incidencias y de aquellas soluciones a medida solicitadas por las personas usuarias que hayan sido aceptadas por la Gerencia/Dirección Económico-Financiera/Informática de la autoridad contratante. Este servicio se prestará fundamentalmente de forma remota, pero también in-situ dependiendo de las necesidades (toma de requisitos, mostrar pilotos, reuniones con el usuario final…). Este servicio observará el procedimiento y los niveles mínimos de calidad expuestos en los puntos 3.1 y 3.2 del presente documento.
Soporte informático (solamente Industrialdeak)	Servicio de mantenimiento del software de los equipos informáticos y gestión de las incidencias relacionadas con el hardware utilizado por las sociedades Industrialdeak para su explotación del ERP SIGRID 3. Este servicio se prestará fundamentalmente de forma remota, pero también in-situ dependiendo de las necesidades (incidencia con el equipo, instalación de software, etc.). Este servicio observará el procedimiento y los niveles mínimos de calidad expuestos en los puntos 3.1 y 3.2 del presente documento.
Formación	Sesiones formativas según las necesidades de los usuarios y/o del equipo de Sistemas de Información.
Traspaso de trabajos a la finalización del servicio	Realización de las tareas necesarias para traspasar los trabajos y sistemas a una potencial nueva adjudicataria de la contratación.

3.1. Procedimiento para el tratamiento de los trabajos

A continuación, se describe el procedimiento para la gestión de solicitudes de trabajos a realizar sobre el ERP.

- **Recepción y registro de la petición**. El punto de partida de cualquier trabajo, lo constituye la recepción de una solicitud y su registro. El canal habitual para recibir las distintas peticiones de las personas del Grupo SPRILUR es la solicitud al Departamento de Informática, al Departamento Económico-Financiero de la autoridad contratante o Gerencia en el caso de las sociedades Industrialdeak.

- **Establecimiento de la tipología de la petición**. Una vez se recibe la petición, es necesario establecer el ámbito funcional afectado por la misma. Es decir, el adjudicatario, con la supervisión del responsable de la autoridad contratante, y la eventual asistencia del solicitante, deberá analizar la petición recibida y encuadrarla dentro de las tipologías existentes:

- *Peticiones de cambios en el aplicativo de tipo correctivo*. Esto incluye cambios de corte tecnológico, adaptaciones a cambios legislativos, corrección de errores funcionales y cualquier otro que tenga un impacto en la aplicación similar.

- *Peticiones de desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades*. Este tipo de peticiones deben ser atendidas previa aprobación de la Gerencia, Dirección Económico-Financiera y/o persona Responsable de Informática.

• **Valoración y planificación de la petición**. La entidad adjudicataria deberá seguir estrictamente las directrices marcadas por la autoridad contratante. Se deberá establecer una valoración de la prioridad y la viabilidad de la petición recibida siguiendo las pautas:

- Establecer la prioridad de la demanda respecto de otras recibidas con anterioridad (si son cambios sobre un aplicativo existente).

- Evaluar el impacto que tiene la petición recibida. Como resultado de este análisis, la entidad adjudicataria hará entrega de un análisis funcional, junto con una planificación con la relación de los trabajos a desarrollar y los recursos, tanto temporales como humanos y económicos a emplear. Asimismo, deberá aparecer la repercusión en otras áreas o funcionalidades de la aplicación.

• Resolución y cierre de la petición. La solicitud se dará por finalizada y cerrada en el momento en que el solicitante acepte su resolución.

Adicionalmente a lo planteado en este apartado, debe tenerse en cuenta que todo trabajo que suponga un coste precisará de aprobación expresa de la Gerencia o de la Dirección Económico-Financiera de la entidad de la que forma parte la persona usuaria que plantea la petición.

3.2. Niveles de calidad de servicio

Las solicitudes de las personas usuarias de la autoridad contratante se categorizan según la siguiente tipología:

• Incidencia: Error o fallo del correcto funcionamiento de la herramienta.

• Mejora: Tareas que mejoran la calidad de la herramienta, incorporan nueva funcionalidad a la herramienta, o mejoran la funcionalidad existente.

Y las siguientes prioridades:

• **Prioridad Crítica**: Contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:

- La solicitud tiene impacto directo en la seguridad de los sistemas.

- La persona usuaria no puede desempeñar su trabajo hasta que no se atienda la solicitud.

- La solicitud es parte, o puede producir, una incidencia de LOPD.

- **Prioridad Alta**: Prioridad estándar de las solicitudes de tipo correctivo. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de la autoridad contratante y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.
- **Prioridad Media**: Prioridad estándar de las peticiones de tipo mejora.
- **Prioridad Baja**: Solicitudes para el desarrollo de mejoras o cambios en la herramienta que, aunque sean importantes, no requieran una rápida intervención, ya que la persona usuaria ya dispone de herramientas para seguir realizando su actividad diaria.

La definición de tiempo de respuesta y tiempo de resolución a contemplar es la siguiente:

- **Tiempo de Respuesta**: intervalo de tiempo necesario para que la entidad adjudicataria realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio del usuario de la autoridad contratante y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene por qué ser la resolución definitiva, pero al menos debe contener una primera valoración y una fecha de resolución aproximada.
- **Tiempo de Resolución**: intervalo de tiempo necesario para analizar y resolver la solicitud. En el caso de peticiones de mejora con un alcance extenso y que requieran varias fases, se contempla como resolución el planteamiento y planificación de las distintas tareas a desarrollar para la resolución.

En base a los parámetros definidos, el servicio requiere como mínimo los siguientes niveles de respuesta dentro del horario fijado:

	Prioridad Crítica	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
Tiempo de respuesta	1 hora	2 horas	1 día	1 semana
Tiempo de resolución	2 horas	1 día	1 semana	1 mes

Independientemente de lo expresado con anterioridad, el equipo de asesores y técnicos podrá ser reclamado y citado por la autoridad contratante en cualquier momento para acudir a reuniones que se convoquen con carácter de urgencia.

4. Entorno Tecnológico

En la siguiente tabla se detallan las tecnologías de servidor homologadas por la autoridad contratante:

	Producto
ERP	SIGRID 3 Licensed to: SPRILUR, S.A.
Base de Datos	SQL-Server 2014
Servidor de Aplicaciones	Microsoft Windows 2012 R2 Server
Virtualización	VMWARE 7.01
Acceso remoto	CITRIX - Xenapp 19.12 LTS
Puestos cliente	Windows 10, Windows 7 y Office 365

La empresa adjudicataria desplegará el entorno de desarrollo en sus instalaciones.

5. Equipo de trabajo

De acuerdo con los objetivos establecidos y para su consecución eficiente, se define la estructura, los perfiles y las funciones del equipo profesional mínimo necesario:

Perfil	Funciones
Responsable de Cuenta	Ejercer de Responsable del Contrato a efectos de su interpretación, gestión de los recursos asignados al mismo, evaluación del servicio y facturación. Seguimiento operativo del servicio, coordinación con la autoridad contratante y planificación de la actividad del responsable de desarrollo y del equipo de analistas / programadores. También podrá realizar tareas de formación.
Responsable equipo desarrollo	Garantizar que se siga la metodología de desarrollo establecida y se complete adecuadamente la documentación asociada. Responsabilidad sobre la calidad de los trabajos y la consecución de los objetivos previstos. También podrá realizar tareas de formación.

Perfil	Funciones
Equipo de analistas / Programadores	Estudio de las solicitudes, obtención y análisis de requisitos, elaboración de especificaciones funcionales y de diseño para su resolución, programación de soluciones informáticas sobre Sigrid 3, realización de pruebas unitarias y de integración y soporte a las pruebas funcionales del usuario. Identificación de problemas y propuesta de acciones preventivas y correctoras para la optimización o mejora de la funcionalidad o el rendimiento de las aplicaciones asignadas. Actualización y elaboración de la documentación funcional y técnica, así como registro, documentación y reporte de la actividad desarrollada. También podrá realizar tareas de formación.

- La dedicación del Responsable de Cuenta será aquella necesaria para el seguimiento del contrato: reuniones con la Gerencia, Dirección Financiera o con la persona responsable de Informática para revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio. También podrá realizar tareas de formación.
- La dedicación del Responsable del Equipo de Desarrollo será la necesaria para el seguimiento y coordinación de la prestación del servicio: reuniones de coordinación con Gerencia y personal del Departamento Económico-Financiero/Informática, planificación de los trabajos, establecimiento y revisión de la metodología de trabajo y atención a otras necesidades de coordinación según necesidades del servicio. También podrá realizar tareas de formación.
- El equipo de analista/programadores deberá asumir una carga de trabajo que fluirá de forma irregular según la coyuntura y las necesidades de las personas de la autoridad contratante en cada momento. También podrá realizar tareas de formación.

Una misma persona física podrá realizar las tareas de distintos perfiles, pudiendo así la persona responsable del equipo de desarrollo realizar también trabajos de análisis/programación.

Para la facturación de los trabajos realizados se tendrá en cuenta a qué perfil corresponde la naturaleza de las funciones de las tareas ejecutadas y se aplicará la tarifa correspondiente a la oferta adjudicataria.

6. Horario y lugar de prestación del servicio

Los trabajos se realizarán en las dependencias de la entidad adjudicataria, excepto la formación, reuniones de seguimiento, entrevistas con usuarios u otras tareas puntuales que precisen de la presencia de los componentes del equipo en las oficinas de la autoridad contratante.

La entidad adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el

desempeño de sus funciones, tanto herramientas hardware como software.

El servicio de Mantenimiento de los Aplicativos de Software Sistemas deberá estar disponible durante los doce meses del año para cualquier incidencia o necesidad que pueda surgir durante el horario de la jornada descrita en este pliego para el horario de invierno y el de verano. No obstante, en circunstancias excepcionales, que se determinarán a criterio de la Gerencia o la Dirección Económico-Financiera, o en su caso, cuando la realización efectiva de los trabajos esté por debajo de lo dispuesto en la planificación acordada, el adjudicatario deberá comprometer una mayor disponibilidad fuera del horario citado.

Todos los gastos necesarios para la prestación del servicio se encuentran comprendidos en los precios ofertados, excepto los gastos derivados de los desplazamientos a sociedades sitas fuera del término municipal de Bilbao.

7. Organización

El adjudicatario mantendrá, al menos, las siguientes reuniones periódicas de seguimiento:

- Seguimiento del servicio:
    - Periodicidad: Según necesidades
    - Lugar: Principalmente en las dependencias de SPRILUR, S.A., sin perjuicio de que tengan lugar en la sede de otra sociedad del Grupo SPRILUR, en las oficinas de la empresa adjudicataria, o se convoquen por medios telemáticos según lo que establezca la autoridad contratante.
    - Asistentes: Responsable de Cuenta de la empresa adjudicataria, Dirección Económico-Financiera en el caso de SPRILUR y Gerencia en el caso de Industrialdeak, así como personal designado por las diferentes sociedades.
    - Objeto: Revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio.
- Seguimiento operativo:
    - Periodicidad: Según necesidades.
    - Lugar: Principalmente en las dependencias de SPRILUR, S.A., sin perjuicio de que tengan lugar en la sede de otra sociedad del Grupo SPRILUR, en las oficinas de la empresa adjudicataria, o se convoquen por medios telemáticos según lo que establezca la autoridad contratante.
    - Asistentes: Responsable de Cuenta de la empresa adjudicataria, Dirección Económico-Financiera en el caso de SPRILUR y Gerencia en el caso de Industrialdeak, así como personal designado por las diferentes sociedades.
    - Objeto: Revisar la planificación, priorización y la evolución de los trabajos, así como las especificaciones funcionales de cada una de las peticiones y la validaciónde las programaciones de actividades realizadas.

BORRADOR

ANEXO I

Relación de las sociedades que forman parte del Grupo SPRILUR, a los efectos de la presente licitación:

Sociedad	Tipo de entidad
Sprilur, S.A.	Matriz
Arabako Industrialdea, S.A.	Programa Industrialdeak
Arratiako Industrialdea, S.A.	Programa Industrialdeak
Beterri Kostako Industrialdea, S.A.	Programa Industrialdeak
Bidasoa Oarsoko Industrialdea, S.A.	Programa Industrialdeak
Bizkaia Sortaldeko Industrialdea, S.A.	Programa Industrialdeak
Busturialdeko Industrialdea, S.A.	Programa Industrialdeak
Deba Bailarako Industrialdea, S.A.	Programa Industrialdeak
Goierri Beheko Industrialdea, S.A.	Programa Industrialdeak
Ibaizabal Behekaldeko Industrialdea, S.A.	Programa Industrialdeak
Tolosaldeko Apattaerreka Industria Lurra, S.A.	Programa Industrialdeak
Urolako Industrialdea, S.A.	Programa Industrialdeak

El coste del servicio de mantenimiento de licencias, desarrollo y formación del personal en el ERP SIGRID 3 y Microsoft Power BI se repartirá entre las sociedades del Grupo Sprilur de la siguiente forma, sin perjuicio de que se facture únicamente a las entidades que hayan requerido de servicios específicos de desarrollo y formación:

Sociedad	Porcentaje
Sprilur, S.A.	32%
Arabako Industrialdea, S.A.	6%
Arratiako Industrialdea, S.A.	6%
Beterri Kostako Industrialdea, S.A.	9%
Bidasoa Oarsoko Industrialdea, S.A.	14%
Bizkaia Sortaldeko Industrialdea, S.A.	3%
Busturialdeko Industrialdea, S.A.	3%
Deba Bailarako Industrialdea, S.A.	9%
Goierri Beheko Industrialdea, S.A.	3%
Ibaizabal Behekaldeko Industrialdea, S.A.	3%
Tolosaldeko Apattaerreka Industria Lurra, S.A.	3%
Urolako Industrialdea, S.A.	9%
TOTAL	**100%**

Su facturación se efectuará por la licitadora con carácter anual, salvo en los servicios de desarrollo y de formación que se facturarán a trimestre vencido.

Por su parte, el coste del servicio de mantenimiento informático para las sociedades Industrialdeak se repartirá de acuerdo con los siguientes porcentajes:

Sociedad	Porcentaje
Arabako Industrialdea, S.A.	9%
Arratiako Industrialdea, S.A.	5%
Beterri Kostako Industrialdea, S.A.	15%
Bidasoa Oarsoko Industrialdea, S.A.	15%
Bizkaia Sortaldeko Industrialdea, S.A.	9%
Busturialdeko Industrialdea, S.A.	3%
Deba Bailarako Industrialdea, S.A.	15%
Goierri Beheko Industrialdea, S.A.	3%
Ibaizabal Behekaldeko Industrialdea, S.A.	5%
Tolosaldeko Apattaerreka Industria Lurra, S.A.	9%
Urolako Industrialdea, S.A.	12%
TOTAL	**100%**

En todo caso, los servicios adicionales serán facturados directamente a la sociedad Industrialdea que los haya requerido.

La facturación de estos servicios se efectuará por la licitadora con carácter anual, salvo en el caso de los servicios adicionales que se facturarán a trimestre vencido.

Asimismo, el coste de los desplazamientos se incluirá en la factura asociada al servicio que los haya requerido.

BORRADOR