

9 de marzo de 2022

Pliego de bases técnicas: Mantenimiento y evolución de la herramienta para la captura y análisis de datos sobre innovación de empresas

Índice

1. Contexto
2. Objeto
3. Alcance
4. Metodología
5. Medios humanos, equipos de trabajo e instalaciones
6. Plazo de ejecución
7. Seguimiento y gestión
8. Confidencialidad
9. Condiciones económicas
10. Criterios de adjudicación
11. Anexos

1. Contexto

Innobasque, Agencia Vasca de la Innovación, tiene como misión impulsar el desarrollo de la innovación en Euskadi. Particularmente, en el marco de su nuevo Plan Estratégico 2021-2024, sitúa entre sus objetivos **contribuir de manera significativa al aumento de la innovación de la pyme**.

Para ello, Innobasque ha estado trabajando durante los últimos años (desde 2017) en el diseño, implementación y mejora de un proceso de acompañamiento orientado a ofrecer a las pymes apoyo para mejorar su competitividad a través de la innovación. Dicho proceso, denominado **"Perfiles de Innovación"**, permite realizar un análisis en profundidad del estado de la innovación en las empresas, identificando sus áreas de mejora y barreras, sus retos, problemáticas y ámbitos de interés como punto de partida para ofrecerles recomendaciones y soluciones en conexión con el ecosistema vasco de apoyo a la innovación.



Este proceso, aprobado por la Agencia Ejecutiva para Pequeñas y Medianas Empresas de la Comisión Europea (EASME) como una metodología y herramienta aplicable en Euskadi para mejorar la capacidad de gestión de la innovación de las pymes, es intensivo en contactos con las empresas (socias y no socias de Innobasque). En estos contactos se recoge un volumen importante de datos cualitativos y cuantitativos, procedentes de las respuestas de un cuestionario compuesto por 65 preguntas.

Los datos recopilados son analizados por parte de Innobasque, con el objeto de identificar, referenciar y/o crear soluciones para las empresas propietarias de los datos. Por ello, estos datos están convenientemente protegidos por la legislación vigente en cuanto al tratamiento de datos personales, así como a cláusulas de confidencialidad y uso restringidos.

Para la gestión de los datos de las citadas organizaciones, Innobasque cuenta con una **herramienta basada en un formato wizard en web llamada "Profilak"** que posibilita la captación de los datos de una manera estructurada, así como la realización de búsquedas, filtrados y análisis estadísticos básicos posteriores que permiten obtener conclusiones y tomar decisiones sobre acciones a desarrollar.

Profilak es una herramienta que, desde su puesta en marcha, está en continua evolución para dar respuesta a las necesidades que van surgiendo. Por ejemplo, en el año 2019 se incorporó un nuevo desarrollo que ha permitido escalar su uso a otros agentes próximos a las pymes (agentes colaboradores) y añadir nuevas funcionalidades, lo que se ha traducido en la llegada a más empresas y en disponer de más capacidades de análisis y control de resultados.

Actualmente, de acuerdo a los objetivos marcados en su nuevo Plan Estratégico, Innobasque se encuentra ante el reto de asesorar a un gran volumen de pymes (2.240 en 4 años), por lo que necesita disponer de herramientas más ágiles que permitan hacer un diagnóstico rápido de la situación de la innovación en la empresa y una devolución inmediata de posibles acciones a abordar. Para ello, se ha implementado el autodiagnóstico de innovación, un breve cuestionario online, de tan sólo 21 preguntas, que permite a las empresas, dedicando menos de 10 minutos, conocer su situación en innovación, así como obtener recomendaciones y soluciones básicas y estandarizadas para empezar a abordar sus necesidades ya identificadas, así como otros aspectos en los que tienen margen de mejora.

2. Objeto

El objeto del presente pliego es seleccionar a un proveedor que realice el **servicio de mantenimiento y los desarrollos evolutivos vinculados a la mejora de la herramienta Profilak** para la captura y análisis de datos sobre innovación de empresas.

Los objetivos de esta fase de mantenimiento y evolución son los siguientes:

1. Dotar a la herramienta de **nuevas funcionalidades** que permitan escalar su uso y alcance, tanto desde el punto de vista de los agentes colaboradores en el proceso de acompañamiento, como del número de empresas impactadas.
2. Avanzar hacia un **modelo de herramienta más abierta** que permita a los agentes colaboradores compartir información de la situación de la innovación en las empresas, garantizando los elementos de **seguridad, protección de datos y confidencialidad** necesarios.
3. Disponer de una herramienta con más **capacidad de análisis**, que permita obtener conclusiones a través de análisis de evolución y comparativa de datos de las empresas, y **control de la actividad** y los resultados del proceso.
4. **Mantener y corregir los errores** que se detecten en la herramienta existente.

3. Alcance

El alcance de este pliego comprenderá dos lotes; evolución y mantenimiento. Los **lotes no son separables**. Las propuestas deberán contemplar necesariamente ambos lotes:

3.1 Evolución de la herramienta

Este lote contempla el diseño, desarrollo e implantación de funcionalidades adicionales a la herramienta actual.

1. **Evolución del autodiagnóstico inicial para su uso por parte de otros agentes** colaboradores, incluyendo su personalización (imagen corporativa, adaptación de soluciones propuestas, etc.)
2. Implementación de un sistema para compartir la información facilitada por las empresas entre todos los agentes, diseñando y poniendo en marcha un **nuevo procedimiento para la asignación de permisos de acceso**, con diferentes perfiles de usuario. Por ejemplo, los agentes podrán visualizar la información proporcionada por las empresas de su ámbito de influencia (geográfico y/o sectorial), pero únicamente podrán editar y modificar los contenidos que ellos hayan incorporado directamente en la herramienta.
3. **Redefinición e implantación del cuadro de mando y sus indicadores asociados**, adaptándolos a las nuevas necesidades para el control y seguimiento de la actividad desarrollada con las pymes por parte de todos los agentes colaboradores.
4. **Creación de un nuevo perfil de administrador con capacidad de edición y modificación** de los literales de los cuestionarios.
5. Conseguir que la herramienta sea utilizable en distintos escenarios de conexión.

A tener en cuenta:

6. Se dispondrá de **dos espacios de trabajo**, uno para desarrollo y pruebas, y otro para producción.
7. La **integración de datos** con el CRM de Innobasque (Microsoft Dynamics), se realizan vía exportación e importación de excel con su plantilla correspondiente.

Adicionalmente, se contemplarán actividades de gestión del servicio y despliegue de la herramienta:

8. Gestión y despliegue a producción, integrados con la herramienta existente.
9. Formación
 - Elaboración de manuales técnicos y de usuario
 - Impartición de formación al soporte técnico y usuarios

3.2 Mantenimientos

Según lo introducido en los apartados precedentes se piensa en la contratación de un servicio de mantenimiento integral de la herramienta. Así mismo, se plantea disponer de un **servicio de mantenimiento correctivo y pequeños evolutivos** que cuente con un máximo de **80 horas** al año.

El horario laboral de atención al usuario será de 8:00 a 19:00 de lunes a jueves, siendo los viernes el horario de 8:00 a 15:30, y exceptuando los días no laborables en Bizkaia y las dos semanas de agosto en las que cierran las oficinas de Innobasque. Sin embargo, el horario de resolución de incidencias podrá llegar a ser de 24x7, en base a los criterios de los niveles de servicio del **Anexo II**. Asimismo, aquellos trabajos a realizar que impacten o paralicen la actividad diaria de Innobasque deberán realizarse fuera del horario laboral, o cuando menos impacto genere en los usuarios.

Como alcance de soporte de mantenimiento correctivo y evolutivo se incluyen el conjunto de tareas ordinarias de administración, que incluye entre otros:

- Atención a Usuarios (CAU), en la resolución de problemas y la gestión de averías que pudieran generar, así como en la respuesta a consultas y ayuda en el uso de la herramienta.
- Configuración de una solución de backup dentro de los límites tecnológicos impuestos por Innobasque y las infraestructuras disponibles. Restauración de copias de seguridad ante incidentes.
- Revisión general instalación en la fase de devolución.
- Desarrollo de actividades para garantizar la seguridad de la información de acuerdo a la ISO 27.001 y PCI-DSS o normativas de referencia que surjan a lo largo del desarrollo del documento. Al menos trimestralmente.
- Mantenimiento de la documentación técnica operativa de la herramienta, aportando la información necesaria tanto para poder actualizar los manuales o documentos ante cualquier cambio o evolución.

El licitante debe ser conocedor que de las actuaciones incluidas **no resulta un listado excluyente**, siendo objeto de contrato cualquier otra actuación necesaria para el buen mantenimiento ordinario de la herramienta.

4. Metodología

4.1 Ejecución de las evoluciones de la herramienta

En esta fase que se prolongará a lo largo del año 2022, se deberá acometer la ejecución del servicio de acuerdo a lo definido en el alcance establecido en el punto 3 del presente documento.

Para ello, procederemos de la siguiente manera:

1. Reuniones periódicas presenciales para identificar requerimientos y detalle
2. Diseño funcional y técnico
3. Desarrollo y pruebas
4. Aceptación y pase a producción
5. Formación

Además para el buen funcionamiento del mismo, se requieren los siguientes puntos:

1. Definir métodos de intercambio de información como por ejemplo, recogida de actas compartidas y aceptadas por ambas partes
2. Aprobación entre pasos, es decir, no se pasará al siguiente paso sin una aprobación por parte de Innobasque.
3. Comunicación continuada.

4.2 Mantenimientos

4.2.1 Fase de transición

Esta fase se iniciará con una reunión de lanzamiento y tendrá una duración máxima de 2 semanas.

El objeto de esta fase será la asimilación por parte del licitante de los interlocutores, necesidades y sistemas objeto del contrato, así como la configuración de las herramientas de gestión del servicio que serán empleadas en la prestación del mismo.

Para garantizar este hecho el licitante deberá detallar la forma de acometer la transición, desde la contratación del servicio hasta la puesta en marcha de la fase de ejecución del mismo una vez concluida la puesta en marcha. El licitante deberá exponer expresamente como pretende acometer esta transición, apoyándose en casos de éxito realizados previamente.

En esta etapa se tiene que definir e implementar una propuesta de puesta en marcha del servicio, incluyendo la identificación concreta de interesados, establecimiento de las herramientas de aviso y registro de incidentes, seguimiento de indicadores de servicio, etc... En este punto se deben definir la forma de acometer:

- Registro de incidentes y solicitudes (*la herramienta propuesta deberá estar operativa y comunicada a los usuarios en esta fase*)
- Forma de acometer la resolución de las incidencias.
- Seguimiento del servicio.

4.2.2 Fase de ejecución del servicio de mantenimiento

En esta fase y a lo largo del año 2022, se deberá acometer la prestación del servicio de acuerdo a lo definido en los pliegos que rigen el presente documento. Tendrá una duración hasta el mes anterior a la finalización del servicio.

Continuando con lo definido en la fase de transición, y concluida esta, en la fase de ejecución del servicio de mantenimiento será necesario prestar el servicio de acuerdo a unos niveles de calidad que permitan a Innobasque y sus trabajadores desarrollar sus tareas ordinarias con mínima afección.

En lo referente al registro de incidencias/solicitudes y su seguimiento será necesario el empleo de herramientas informáticas donde se deberán anotar el conjunto de solicitudes. Esta herramienta informática deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Sencilla de usar y de fácil acceso para los usuarios
- Tener acceso al menos para un mínimo de 5 usuarios con 3 perfiles diferentes para Innobasque más los que estime el licitante necesarios para su gestión.
- Deberá poder registrar día, hora, forma de registro y usuario.
- Deberá poder registrar su estado (*abierta, en progreso, solucionada, reabierta, cerrada*) registrado en momento de cambio de cada uno de los estados.
- Deberá poder clasificar las incidencias por urgencia (*muy urgentes, urgentes, normales*) priorizándose en función de las mismas.
- Deberá poder clasificar las incidencias por tipo de incidencia (*actuación mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo, reparación, nuevo suministro*)... y por subsistema (*comunicaciones, software, hardware, servidores, etc...*).
- Deberá poder registrar coste (*material o mano de obra*) previsto y finalmente necesario de cada actuación, si aplicara.
- Deberá poder asignar las incidencias a personas internas de Innobasque debido a que la priorización de las incidencias deberá de ser consensuada por la dirección de Recursos y Sistemas de Gestión, quién marcará el grado de importancia y el orden de resolución de las incidencias.
- Deberá poder sacar informes del conjunto de la información, en especial para medir los niveles de servicio y costes variables.
- Deberá poder registrar información de la instalación teniendo un repositorio único de información, así como informes, inventarios, hojas técnicas, configuraciones, accesos, etc...

El licitante aportará de forma mensual un informe donde recoga los principales KPIs (*tiempo de respuesta, nº de incidencias abiertas...*).

Asimismo, pondrá a disposición de Innobasque formación y el personal técnico necesario para la aclaración de cualquier consulta sobre dicha herramienta.

En lo que a la calidad se refiere, el licitante debe presentar un Plan de Aseguramiento de la Calidad que verifique y asegure la calidad de los trabajos de la prestación del servicio, el cual recogerá como mínimo:

- Organización general del servicio.
- Organización del personal del adjudicatario.
- Recursos aportados.
- Sistemas documentales propuestos.
- Revisión interna de las actuaciones.
- Corrección de desviaciones en la prestación del servicio.
- Auditorías de la prestación del servicio y satisfacción del cliente.
- Comunicación y visibilidad al cliente.

4.2.3 Fase de devolución del servicio

Un mes antes de la conclusión del plazo de prestación del servicio de mantenimiento, el licitante deberá favorecer la transición al potencial nuevo adjudicatario del servicio, procediendo a la "devolución del servicio" a Innobasque.

En esta fase, adicionalmente a la prestación del servicio ordinario de acuerdo a lo establecido en la fase de ejecución del servicio, deberá realizar las siguientes actuaciones:

- Deberá completar el conjunto de actuaciones de mantenimiento pendientes.
- Se entregarán todo material de repuesto y/o complementario que tenga el adjudicatario. Igualmente entregará toda información en soporte físico o electrónico que disponga de la herramienta.
- Se entregarán el listado con la totalidad de accesos y usuarios, en especial los de administrador.
- Desconfigurará todos los accesos externos remotos empleados para la prestación del servicio.
- En general eliminará la información asociada al documento, devolverá el material propiedad de Innobasque y colaborará en la transición sin afección a la normal operación de Innobasque.

En el **Anexo II**: Se exponen los niveles de servicio esperado para los diferentes alcances del contrato.

5. Medios humanos, equipos de trabajo e instalaciones

Se prevé la contratación de un servicio y no de unos recursos concretos que, en cualquier caso, deberán dar respuesta al conjunto de alcances definidos, en los plazos establecidos, en horario laborable y en días laborables de Bizkaia.

Con el objetivo anterior se deberá detallar en la propuesta los medios, equipos e instalaciones disponibles para acometer el presente documento.

5.1 Medios humanos

El licitante deberá indicar el conjunto de medios humanos disponibles para el conjunto de los subsistemas (*PC, comunicaciones y soporte*) y su potencial contribución al presente servicio.

Igualmente se deberá exponer nominativamente uno o varios curriculum incluyendo su experiencia y vinculación contractual con la empresa en caso de ser adjudicataria.

Se deberá expresamente en este punto indicar los subcontratistas con los que contará la empresa licitante para la prestación del presente documento así como los soportes externos de fabricante con los que contará.

En ausencia de la figura nominada, el licitante deberá prever un plan de contingencia de tal forma que la figura de jefe de proyecto sea suplida sin merma en la prestación del servicio. En caso de que los recursos asignados sufran algún impedimento para realizar las funciones, el solicitante deberá prever un plan de contingencia de tal forma que se pueda garantizar la prestación del servicio. Dicho plan deberá explicar en la oferta presentada la metodología a seguir para que dicha ausencia no impacte en la actividad diaria de Innobasque, ni en el servicio que el licitante ofrece.

5.2 Equipo de trabajo y organización

Igualmente se deberá reflejar claramente la flexibilidad de los equipos de tal forma que el servicio no quede condicionado a las eventualidades del personal involucrado. El licitante considerará si debe disponer de uno o varios jefes de proyecto para cada lote:

5.2.1 Desarrollo

El licitante deberá nominar expresamente un **jefe de proyecto** con experiencia en servicios similares, el cual será el interlocutor con Innobasque y máximo responsable del servicio, siendo sus principales funciones y responsabilidades:

- Interlocución con Innobasque.
- Identificación de necesidades. Propuesta de soluciones.
- Identificación de riesgos. Realización de propuestas preventivas o de mitigación de los mismos a Innobasque.
- Gestión, planificación y ejecución de las acciones a realizar.
- Informar del avance y desarrollo del servicio, garantizando plazos de ejecución.

5.2.2 Seguimiento

El licitante deberá nominar expresamente un **jefe de proyecto**, el cual será el interlocutor con Innobasque y máximo responsable del servicio, siendo sus principales funciones y responsabilidades:

- Interlocución con Innobasque.
- Propuesta de soluciones.
- Identificación de necesidades. Propuesta de soluciones.
- Identificación de riesgos. Realización de propuestas preventivas o de mitigación de los mismos a Innobasque.
- Gestión, planificación y ejecución de las acciones a realizar.
- Seguimiento y control del servicio, garantizando plazos de ejecución.

5.3 Instalaciones y recursos

La herramienta a desarrollar está alojada en un servidor en la nube de Sarenet, situado en el parque tecnológico de Zamudio.

Dadas las características del servicio, se admitirá su prestación en las oficinas del licitante, para lo que se le habilitará los accesos que sean necesarios. Para este fin el licitante deberá habilitar una línea de comunicaciones propia, bien sea ADSL, DSL o similar que permita asegurarse un ancho de banda suficiente para la correcta monitorización en tiempo real de la herramienta y para realizar las actuaciones de evolución y mantenimiento oportunas.

Adicionalmente, y al menos de forma trimestral,, se deberá realizar una visita in-situ para realizar el seguimiento del desarrollo de las tareas de ejecución del servicio.

El licitante deberá indicar los medios e instalaciones con los que cuenta para el desempeño de este servicio. Será de especial relevancia la disposición de medios estables suficientes para acometer el servicio así como la disponibilidad de medios para acudir a las dependencias de Innobasque en caso de que sea necesario para el cumplimiento de los niveles de servicio definidos en los apartados precedentes.

6. Plazo de ejecución

Innobasque se plantea el siguiente marco temporal para el desarrollo de los trabajos. **Tal y como hemos citado anteriormente, los lotes no son separables:**

1. **Ejecución de evoluciones:** Se trata del desarrollo de la herramienta para la captura y análisis de empresas innovadoras, con un plazo máximo de **4 meses** desde la aprobación del servicio.

Desde Innobasque proponemos dividir en un periodo aproximado de la siguiente forma:

- Detalle de los requerimientos: **2 semanas**
- Diseño y funcionalidades de la herramienta: **3 semanas**
- Desarrollo, gestión y despliegue: **11 semanas**
- Formación

2. **Ejecución del servicio de mantenimiento:** En cuanto a la prestación del servicio de mantenimiento será desarrollado a lo largo del **2022**, con fecha de inicio prevista una vez se acepte el contrato. Para la fecha de finalización del presente servicio se habrá habilitado un nuevo proceso de selección para la adjudicación del servicio para el siguiente periodo.

7. Seguimiento y gestión

Se organizarán dos comités de seguimiento tanto para el desarrollo de la herramienta como para su mantenimiento:

7.1 Comités de seguimiento

1. *Comité de seguimiento del servicio de evolución de la herramienta, compuesto por:*

- Jefe de proyecto por parte del licitante
- Responsable de proyecto de Innobasque
- Responsable de Sistemas de Innobasque

Este comité se reunirá en Innobasque con una periodicidad mínima de 2 semanas.

• ***Comité de Seguimiento del servicio de mantenimiento, compuesto por:***

- Jefe de servicio por parte del licitante
- Responsable de Proyecto de Innobasque
- Responsable de Sistemas de Innobasque

Este comité se reunirá en Innobasque con una periodicidad mensual.

7.2 Herramientas de seguimiento online

El servicio de mantenimiento será de especial relevancia las herramientas de seguimiento del servicio prestado. De esta forma, el adjudicatario deberá proveer e instalar una herramienta completa para el seguimiento online del conjunto de incidencias; de los incidentes y solicitudes realizadas, su estado (abiertas, en progreso o cerradas) así como su cumplimiento del nivel de servicio

Adicionalmente deberá elaborar un informe mensual de las actuaciones de mantenimiento preventivo realizadas.

Esta herramienta deberá ser flexible permitiendo un seguimiento detallado por parte de los técnicos del histórico de cada una de las incidencias como de manera global para la Dirección de Innobasque.

7.3 Informe final del servicio de mantenimiento

En el último mes, previo a la conclusión del plazo contractual del servicio, el adjudicatario deberá elaborar un informe del estado actual de la herramienta, con el conjunto de configuraciones actualizadas, incidencias más significativas detectadas así como una propuesta de plan de mejora del mantenimiento que estime de la experiencia adquirida en los años de mantenimiento de la herramienta.

8. Confidencialidad

El proveedor se compromete a mantener toda la información que le sea suministrada por Innobasque, o conozca por otras fuentes, en secreto y a no revelarla a ninguna persona física o jurídica, con la única excepción del personal de su plantilla a cargo de los trabajos, de tal forma que no llegue a ser conocida por terceros ni siquiera debido a negligencia y a no reproducir, transformar y, en general, hacer uso de la información que le suministre Innobasque o conozca por otras fuentes, sino es con objeto de dar el debido cumplimiento a los servicios contratados

La Propiedad Intelectual derivada de los productos objeto de esta consultoría pertenecerán en su totalidad a INNOBASQUE.

9. Condiciones económicas

Según lo descrito, tanto el presupuesto como su certificación asociada está compuesta por:

- El importe total del contrato por el servicio de evolución y mantenimiento será de **16.000€ IVA no incluido**, dividido en máximos de:
 - Evolución de la herramienta: 11.400€ IVA no incluido
 - Servicio anual de mantenimiento: 4.600€ IVA no incluido
- El abono de los servicios de mantenimiento prestados será en función del uso mensual realizado, basado en las horas imputadas independientemente del horario en el que se realicen.
- Innobasque podrá rechazar las ofertas económicas consideradas desproporcionadas o temerarias, siguiendo el criterio detallado en el siguiente apartado "Criterios de adjudicación"

De acuerdo a lo anterior en cuanto al desarrollo se refiere, se realizará una certificación para la fase de ejecución del servicio que se abonará en dos partes, **50%** al comienzo del servicio, y **50%** a la finalización del mismo.

En cuanto a la certificación del servicio de mantenimiento se realizará una certificación única mensual.

10. Criterios de adjudicación

Los criterios de adjudicación son los elementos que se van a tener en cuenta a la hora de elegir al proveedor y se dirigen a identificar las ofertas que mejor satisfagan las necesidades de Innobasque.

Las ofertas se valorarán de 0 a 100 puntos teniendo en cuenta **los criterios preestablecidos en cada apartado y la puntuación de los mismos**. La puntuación máxima a obtener es de 100 puntos.

- Criterio cuantificables por fórmula: máximo **65 puntos**

- **Oferta económica. Máximo 40 puntos**

Se asignará el máximo de puntuación a la oferta de precio inferior, asignándose la puntuación al resto de las ofertas mediante proporcionalidad inversa. . La mejor propuesta económica, eliminadas en su caso las temerarias (*), recibirá 40 puntos. El resto según la siguiente fórmula: (formula 40 puntos).

$$\text{Puntos licitador} = \frac{\text{Mejor propuesta económica de todos los licitadores}}{\text{Propuesta económica particular de cada licitador}} \times 40 \text{ puntos}$$

(*) *Tendrán la consideración de temerarias aquellas propuestas económicas que presenten una reducción mayor que el 15% de la media aritmética del sumatorio de todas las propuestas.*

Se descartarán ofertas que resulten anormalmente bajas con relación los servicios solicitados, ya que podrían estar basadas en hipótesis o prácticas inadecuadas desde el punto de vista técnico, económico o jurídico. Se podrá considerar a los efectos de lo dicho anteriormente que no pueden cumplirse por constituir una oferta desproporcionada o temeraria las ofertas que sean inferiores en más de 15 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.

- **Capacidades y experiencia del oferente en proyectos de desarrollo y mantenimiento de una herramienta para la captura y análisis de datos. Máximo 25 puntos**

Se otorgarán 4 puntos por cada proyecto realizado y demostrado de desarrollo y mantenimiento de una herramienta para la captura y análisis de datos con un máximo de 5 proyectos.

Los 5 puntos restantes se otorgarán en base a los conocimiento y capacidades del oferente en la integración de diferentes sistemas, en particular, de la herramienta para la captura y análisis de datos con otros sistemas de Innobasque (p.e. CRM).

- Criterio cuantificables por juicios de valor: máximo **35 puntos**
 - **Encaje de la oferta técnica con la petición realizada. Máximo 32,5 puntos**
 1. Consecución de objetivos. **Máximo 10 puntos**
 2. Contenidos requeridos. **Máximo 12,5 puntos**
 3. Metodología. **Máximo 5 puntos**
 4. Ajuste a los plazos establecidos. **Máximo 5 puntos**
 - **Mejoras sobre la propuesta solicitada. Máximo 2,5 puntos**

Se tendrán en cuenta aspectos como el conocimiento del entorno de desarrollo de la herramienta actual, completitud de los análisis de los datos, rapidez en asunción de responsabilidad en el desarrollo y mantenimiento, monitorización de actividad y resultados (cuadro de mando), flexibilidad, etc. para el cálculo de la puntuación de mejoras.

Será necesario alcanzar un mínimo de 25 puntos en los criterios cuantificables para que la propuesta pueda ser tomada en cuenta.

- Criterios de desempate

En el supuesto de que dos o más ofertas hayan obtenido la misma puntuación se requerirá a las licitadoras que las hayan presentado para que en el plazo máximo de 5 días hábiles aporten los documentos acreditativos de cumplir los criterios específicos de desempate.

Tras la aplicación de los criterios de adjudicación del contrato se resolverá mediante la aplicación por orden de los siguientes criterios sociales, referidos al momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas

- Menor porcentaje de contratos temporales en la plantilla de cada una de las licitadoras.
- La empresa cuenta con un plan de Igualdad
- El sorteo, en caso de que la aplicación de los anteriores criterios no hubiera dado lugar a desempate.

A efectos de aplicación de estos criterios las licitadoras deberán acreditarlos, en su caso, mediante los correspondientes contratos de trabajo y documentos de cotización a la Seguridad Social y cualquier otro documento admitido en derecho que acredite los criterios sociales anteriormente referidos.

CONSULTAS SOBRE LA OFERTA

Para cualquier aclaración sobre la oferta técnica o contenido del pliego, puede ponerse en contacto por correo electrónico en enpresak@innobasque.eus o llamando por teléfono al 944209488 y preguntar por Unai Etxebarria.

PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

El modo de presentación de las ofertas será de acuerdo a las indicaciones que figuran en la carátula y pliego de cláusulas administrativas.

ANEXO I: Descripción de la solución

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

a. Servidor

Actualmente, el servidor en el que está alojado la nube dispone de estas características:

- *Maquina virtual:* **1 Core, 8Gb RAM y 40Gb Disco SSD**
- *S.O.:* **Debian 9**
- *Servidor web:*
 - **Apache 2.4**
 - **Php 7.2-fpm**
- *BBDD:* **MySQL 5.7**
- Dirección IP fija + Gigabit Internet
- Snapshot diario de la maquina virtual guardando 15 días
- Web de seguimiento (*parámetros HW, consumo de ancho de banda, snapshots, alertas y monitores*)
- Espacio en disco SSD redundado en dos cabinas
- SLA de servicio de 99,9% (máxima indisponibilidad mensual de 43 minutos)
- Soporte técnico avanzado 12 x 5

No obstante, hay que actualizar las versiones del servidor web y de la BBDD al último release, por lo que el escalado de la herramienta debe de estar adaptada a dicha actualización.

b. Herramienta Profilak

Desde el punto de vista técnico, la herramienta se divide en dos partes:

1. **Gestión (backend de Servicios y Persistencia)**

- **Symfony 4.4 LTS:** Symfony es un proyecto PHP de software libre que permite crear aplicaciones y sitios web rápidos y seguros de forma profesional.
- **Klear:** framework/librería para el desarrollo de rápido de aplicaciones 100% a medida (RAD).

- Klear Bundles - Lib: conjunto de frameworks/librerías de desarrollo para la gestión de datos, parseo de documentos e interpretación de los mismos.
- Doctrine: ORM principal para la gestión de base de datos.
- Composer: como sistema principal para la gestión de paquetes.
- Redis: sistema de peristencia intermedia para la gestión de datos rápidos.
- nginx
- php7.2-fpm
- mysql
- Docker Registry para la gestión de imágenes
- Docker & Docker-compose para la paquetización/distribución de servicios
- GitLab

2. Tecnología de desarrollo de frontend (Aplicación)

- Node 10
- Angular para el desarrollo principal de la aplicación
- NGRX para la gestión de datos y estados
- Angular Material para la gestión de elementos y grid
- HTML5
- CSS3
- TypeScript
- Webpack
- NPM

ANEXO II: Niveles de Servicio

A continuación se detallan los niveles mínimos para el cumplimiento del servicio:

ACTUACIONES DE MANTENIMIENTO

Dado que un fallo puede suponer una afección a la normal operativa, se establecen los siguientes niveles de servicios.

- **Solicitudes críticas:** Serán aquellas solicitudes extraordinarias (también fuera de horario laboral) que por su gravedad o gran impacto (ie. Caída del active directory...) se consideren críticas por parte de la dirección de Innovación Empresarial, el licitante deberá atender en menos de una hora y resolver con un plazo de resolución de no más de 24 horas, 36 horas en casos debidamente justificados.
- **Solicitudes muy urgentes:** Serán aquellas que impiden a un conjunto de trabajadores no poder realizar sus funciones de manera ordinaria o que afecten de forma grave a los clientes de Innobasque. El tiempo de respuesta deberá ser atendida en un plazo máximo de 120 minutos, y resueltas en un plazo máximos de 36 horas, 48 horas en casos debidamente justificados, debiendo el licitante poner todos los recursos necesarios, incluso con presencia en Innobasque, para la más pronta resolución del incidente.
- **Solicitudes urgentes:** Serán aquellas solicitudes que impidan a algún trabajador realizar sus funciones de manera ordinaria o que limiten el normal desarrollo del trabajo a un conjunto de trabajadores. En este caso se deberán dar respuesta en un tiempo máximo de 3 horas desde la detección del incidente y ser resueltas en un plazo máximo de 48 horas, 72 horas en casos debidamente justificados igualmente poniendo los máximos recursos posibles para la más pronta resolución de la incidencia.
- **Solicitudes normales:** Serán aquellas que no impiden el cumplimiento de las tareas de ningún trabajador, siendo el tiempo máximo las dos siguientes jornadas laborales.

Tipología	Tiempo de respuesta *	Tiempo de resolución **
Críticas	1 hora	24 horas – 36 horas
Muy urgentes	2 horas	36 horas- 48 horas
Urgentes	3 horas	48 horas- 72 horas
Normales	48 horas	1 semana (se priorizará con el área de Recursos y Sistemas)

*Tiempo de respuesta: lo que se tarda en atender/ ponerse con una incidencia

**Tiempo de resolución: lo que se tarda en solucionar la incidencia

INCUMPLIMIENTOS NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio serán los indicados por el adjudicatario en su oferta que, al menos, deberán cumplir los indicados en el apartado precedente.

Dentro de esos niveles de servicio se establecerán 3 tipos de incumplimientos: Leves, Graves o Muy Graves.

Se entenderán **incumplimientos leves** cuando:

- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el doble del nivel de servicio establecido. Es decir para una incidencia de tiempo de respuesta 4 horas, se considerará una incidencia leve su atención entre 4 y 8 horas.

Se entenderá un **incumplimiento grave**, cuando:

- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 3 (tres) incumplimientos leves.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el doble del nivel de servicio establecido. Es decir para una incidencia de tiempo de respuesta 4 horas, se considerará una incidencia grave su atención entre 4 y 8 horas.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el triple del tiempo del nivel de servicio establecido. Es decir para una incidencia de tiempo de respuesta 4 horas, se considerará una incidencia grave su atención entre 8 y 12 horas.
- La no continuación de la resolución de un problema una vez iniciada la respuesta a este, y/o que los medios empleados no sean eminentemente los necesarios para su resolución.
- La no presencia semanal en Innobasque, por razones no justificadas.

Se entenderá **incumplimiento muy grave** cuando:

- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 6 (seis) incumplimientos leves.
- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 2 (dos) incumplimientos graves.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de más del triple del tiempo del nivel de servicio establecido.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de más del doble del tiempo del nivel de servicio establecido.
- La no presencia in-situ en las dependencias de Innobasque de personal cualificado del adjudicatario si por urgencia y gravedad del incidente se requiere razonadamente su presencia.

La ocurrencia de un incidente muy grave, no debidamente justificado, podrá dar lugar a Innobasque la potestad de la resolución del contrato, reclamación al adjudicatario de la compensación por los daños ocasionados por la no diligente prestación del servicio y la penalización adicional equivalente al importe de 2 meses de prestación de servicio. Igualmente Innobasque se reserva el derecho, en el caso de incidencias muy graves, a asignar la resolución de la incidencia o incidencias pendientes y futuras necesarias a un tercero de su elección, tareas que podrá desarrollar hasta la licitación y adjudicación del nuevo documento, corriendo el adjudicatario con los gastos incurridos por este tercero.