Gipuzkoako Foru Aldundia
Mugikortasuneko eta Lurralde Antolaketako Departamentua

Diputación Foral de Gipuzkoa
Departamento de Movilidad y Ordenación del Territorio

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE LOS SISTEMAS DE LURRALDEBUS.

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN 3

2 PRESCRIPCIONES TÉCNICAS 3

3 ALCANCE DEL MANTENIMIENTO 4

3.1 SISTEMAS SOFTWARE DE LURRALDEBUS 4

3.2 CARACTERÍSTICAS DEL MANTENIMIENTO 5

3.2.1 Características generales. 5
3.2.2 Procedimiento de actuación 5
3.2.3 Informes del servicio 9
3.2.4 Repositorio de versiones. 10
3.2.5 Personal requerido para la prestación del presente servicio 10

3.3 FORMATOS DE PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN 11

4 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD 11

4.1 CONFIDENCIALIDAD Y PUBLICIDAD DEL SERVICIO 11

4.2 PROPIEDAD INTELECTUAL 11

4.3 TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL 11

5 CALIDAD DEL SERVICIO 12

6 PRESUPUESTO 12

7 FACTURACIÓN 12

8 MANTENIMIENTO TRANSITORIO DE LOS SISTEMAS 12

9 PLAZO DEL CONTRATO 13

1 INTRODUCCIÓN

La Diputación Foral de Gipuzkoa realizó en el año 2006-2007 la implantación y puesta en marcha de sistemas de ayuda a la explotación, de información al viajero y de validación y venta (a bordo) actualmente en servicio en Lurraldebus.

Junto con la implantación y puesta en marcha de los sistemas se contrató el servicio de mantenimiento por diez años, tanto de hardware como de software, de la plataforma tecnológica implantada con el objetivo de mantener al 100% su operatividad. Una vez finalizado el contrato de mantenimiento, fue renovado por parte de la Diputación Foral de Gipuzkoa. En este tiempo se ha adjudicado a UTE LURRALDEBUS DFG el contrato de "Redacción de proyecto, suministro, instalación, configuración, puesta en servicio, operación y mantenimiento del sistema de ayuda a la explotación, de información al viajero y de validación y venta del servicio regular de transporte interurbano de viajeros por carretera de Gipuzkoa (Exp. 2020028CO100)", donde una vez desarrollado el nuevo software se integrará el objeto de este contrato. El software a desarrollar por UTE LURRALDEBUS DFG sustituirá al actual, si bien por el momento no ha finalizado su desarrollo e implantación, por ello, se considera necesario licitar la contratación del mantenimiento del software de los sistemas de Lurraldebus hasta que se termine la implantación del objeto de la otra licitación.

2 OBJETO DE LAS PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Este Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto determinar el contenido y alcance del servicio de mantenimiento del software que la empresa adjudicataria deberá prestar sobre los sistemas de Lurraldebus. En concreto, el objeto del contrato es llevar a cabo el mantenimiento del sistema de ayuda a la explotación, sistema de venta y cancelación y sistema de información al usuario. Se trata de sistemas específicos y concretos contratados a partir de 2006 por Lurraldebus S.L para su desarrollo a medida e implantación.

3 ALCANCE DEL MANTENIMIENTO

En los siguientes apartados se detallan las características del mantenimiento que la empresa adjudicataria deberá prestar sobre el conjunto de aplicaciones software de Lurraldebus.

3.1 SISTEMAS SOFTWARE DE LURRALDEBUS

A continuación se detallan los aplicativos software que la Diputación Foral de Gipuzkoa desplegó para llevar a cabo el servicio de Lurraldebus:

- Servidor de ficheros de la DFG.
- Sistema SAE:
    - Aplicación SGL Servidor.
    - Aplicación SGL Cliente.
    - Aplicación SGL Gestión.
    - Aplicación de comunicaciones Merlín.
    - Aplicación SGI (Sistema de Información).
    - Servicios Web que soportan los sistemas de información.
    - Software de equipos embarcados SAE.
    - Motor de base de datos, servicios y procesos que soportan el sistema SAE.
- Sistema de Ticketing:
    - Aplicación Leerinfos.
    - Aplicación M3000.
    - Aplicación Base2007.
    - Software de equipos embarcados Ticketing (pupitres y validadores).
    - Motor de base de datos, servicios y procesos que soportan el sistema de Ticketing.
- Sistema de Contrato Programa.

- Sistema de informes de la DFG – Proinformes.
- Sistema de Cuadro de Mando.
- Sistema de réplicas e intercambio de información con los operadores, la ATTG (listas negras y blancas) y autobuses.
- Sistema de atención al usuario de la DFG.
- Software y sistemas de paneles informativos.

3.2 CARACTERÍSTICAS DEL MANTENIMIENTO

3.2.1 Características generales.

El mantenimiento objeto de la presente licitación es un mantenimiento preventivo y correctivo, que incluye todas las actividades necesarias para mantener los sistemas plenamente operativos, mediante la corrección de disfunciones e ineficiencias que se pongan de manifiesto por el uso.

Se realizarán acciones preventivas encaminadas a garantizar el correcto funcionamiento del sistema, anticipándose a las posibles averías inspeccionando y resolviendo cualquier anomalía que se identifique que pueda provocar una futura incidencia.

La empresa adjudicataria deberá definir los planes de mantenimiento de los sistemas actuales para el correcto funcionamiento de los mismos, haciendo entrega a la Diputación Foral de Gipuzkoa de los planes para su revisión y confirmación de su idoneidad.

La Diputación Foral de Gipuzkoa podrá determinar la implementación de planes de mantenimiento adicionales dentro del presente contrato, siempre dentro de la premisa de mantener el correcto funcionamiento del sistema.

3.2.2 Procedimiento de actuación

Ante la detección de un fallo en alguna de las aplicaciones software que se corresponden con el proyecto de Lurraldebus, la Diputación Foral de Gipuzkoa, usuarios a través del Servicios de

Atención al Cliente y/o los operadores de Lurraldebus comunicarán al servicio de mantenimiento del sistema, bien sea a través de una llamada telefónica o mediante el envío de un mail o un fax.

El adjudicatario realizará una categorización de la incidencia junto con la Diputación Foral de Gipuzkoa y/o el operador de Lurraldebus que notifica la incidencia en base a la afección en la operativa del propio operador, identificando para ellos sistemas y elementos afectados.

Una vez registrada la incidencia, el adjudicatario realizará la evaluación de la incidencia y resolución de la misma dentro de los tiempos de resolución definidos, de forma remota en primera instancia y presencial si fuera necesario.

Una vez finalizada la incidencia, se procederá a la elaboración del informe correspondiente, notificando las deficiencias detectadas y las actuaciones efectuadas.

3.2.2.1 Categorización de incidencias

Se categorizarán las incidencias del sistema en función de la afección que tengan los mismos sobre la operación de los sistemas.

Se diferencian tres categorizaciones:

Incidencias Graves:

Aquellas incidencias Software que:

- Impidan la venta de billetes a bordo.
- Afecten al correcto funcionamiento de los sistemas embarcados en el autobús:
    - Integración Pupitre – Validadoras.
    - Integración Pupitre – SAE embarcado.
- Caídas de sistemas de información a usuarios en paneles informativos de paradas.

Tiempo de resolución máxima: 2 horas desde la comunicación de la incidencia.

Incidencias Importantes:

Aquellas incidencias Software que:

- Afecten de manera importante al correcto funcionamiento de los sistemas centrales que soportan los sistemas de Lurraldebus.
- Afecten al correcto funcionamiento de los sistemas embarcados en el autobús:
    - Integración de funcionalidades SAE (megafonía, videos, wifi, invidentes, etc.).
- No permitan la carga o descarga correcta y diaria de los sistemas de venta de los autobuses.

Tiempo de resolución máxima: 2 días laborables desde la comunicación de la incidencia.

Incidencias Leves:

Aquellas incidencias Software que:

- Afecten al correcto funcionamiento de los sistemas centrales que soportan los sistemas de Lurraldebus, sin afección a la operación.
- Cualquier otra incidencia detectada.

Tiempo de resolución máxima: 5 días laborables desde la comunicación de la incidencia.

3.2.2.2 Horario del servicio

Las condiciones del servicio requerido para el mantenimiento son las siguientes:

Horario de oficina:

- Horario de invierno (meses de Septiembre - Junio): de lunes a jueves de 9:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 19:00 horas, y viernes de 8:00 a 15:00 horas (excepto festivos).
- Horario de verano (meses de Julio y Agosto): de lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 horas (excepto festivos).

Horario fuera del horario de oficina y de fin de semana:

Se prestará un soporte telefónico y presencial (si fuera necesario) en las instalaciones donde estén ubicados los servidores del sistema, fuera del horario de oficina pero con servicios de

Lurraldebus activos y desde las 15:00 del viernes a las 09:00 del lunes, así como en festivos para la resolución de incidencias que impidan la prestación del servicio de autobuses:

- Imposibilidad de venta de billetes a bordo
- Afecten al correcto funcionamiento de los sistemas embarcados en el autobús:
    - Integración Pupitre - Validadoras
    - Integración Pupitre – SAE embarcado
- Caída de sistemas de información a usuarios en paneles informativos de paradas.

Si telefónicamente no pudieran corregirse dichos problemas, el técnico de guardia se conectará remotamente a Lurraldebus Gunea (y desde allí, si fuera necesario, al centro de control del Operador de Transporte y/o a los autobuses y/o paradas informativas de Lurraldebus) para tratar de resolver la incidencia. En caso de existir necesidad de reinicio físico de los equipos, el técnico de guardia deberá desplazarse a las instalaciones donde estén ubicados los servidores del sistema.

Se pondrá a cargo y a disposición de la empresa adjudicataria un teléfono móvil corporativo, así como las tarjetas 3G y SIMs necesarias para establecer una conexión remota.

El personal de guardia deberá tener la capacidad suficiente para resolver la incidencia en un tiempo inferior a las 2 horas.

Se deberá informar mensualmente de las incidencias atendidas durante este servicio de guardia. Como mínimo de:

- ✓ Tipo de incidencia.
- ✓ Descripción.
- ✓ Hora de comunicación de la incidencia.
- ✓ Diagnóstico.
- ✓ Hora de resolución de la incidencia.
- ✓ Medidas correctivas para evitar situaciones similares.

Se deberá establecer un inventario de los procesos críticos del sistema Lurraldebus:

- ✓ Proceso.
- ✓ Servidor en el que está desplegado.
- ✓ Funcionalidad.
- ✓ Procesos que soporta.
- ✓ Procedimiento de reinicio.

3.2.3 Informes del servicio

Mantenimiento Correctivo: El adjudicatario deberá entregar los siguientes informes con carácter mensual en los primeros diez días del siguiente mes:

- Informe de incidencias atendidas en el mes dentro del horario de oficina.
- Informe de incidencias atendidas en horario de fuera de oficina y soporte de fin de semana.

Estos informes recogerán la siguiente información:

- ✓ Detalle de la incidencia:
  - Tipo de incidencia.
  - Hora de comunicación de la incidencia.
  - Operador afectado.
  - Descripción de la incidencia.
  - Sistema y elementos afectados.
- ✓ Categorización de la incidencia (grave, importante o leve).
- ✓ Resolución de la incidencia:
  - Diagnóstico.
  - Solución aplicada.
  - Hora de resolución de la incidencia.
- ✓ Medidas correctivas para evitar situaciones similares.

Mantenimiento Preventivo: El adjudicatario deberá entregar el informe resultante del mantenimiento preventivo realizado sobre los sistemas objeto de esta licitación, en los siguientes 30 días a su realización.

3.2.4 Repositorio de versiones.

El adjudicatario deberá establecer y mantener un repositorio de versiones, por operador y de la propia Diputación Foral de Gipuzkoa, donde se deposite la última versión instalada en cada uno de los ordenadores y equipos embarcados del sistema, así como un manual de instalación para cada uno de los elementos depositados.

- Versiones de aplicativos instalados en la DFG y en cada uno de los operadores
- Versiones de procedimientos desplegados en los motores de base de datos del sistema Lurraldebus
- Versiones de servicios web desplegados.
- Versiones de software embarcado por operador.

3.2.5 Personal requerido para la prestación del presente servicio

El licitador deberá presentar la relación del personal que realizará las tareas de mantenimiento junto con el detalle del perfil y experiencia profesional de cada uno de ellos.

Se deberán cubrir los siguientes aspectos:

- ✓ Administrador del Sistema y de Base de Datos
- ✓ Mantenimiento de aplicaciones SAE
- ✓ Mantenimiento de aplicaciones de Ticketing
- ✓ Mantenimiento de Software en paneles
- ✓ Mantenimiento de Software en equipos embarcados de Ticketing
- ✓ Mantenimiento de Software en equipos embarcados de SAE
- ✓ Mantenimiento de aplicaciones de Cuadro de Mando
- ✓ Mantenimiento de aplicación de Contrato Programa

3.3 FORMATOS DE PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Toda la documentación a presentar y entregar se realizará en estándares editables y en formato compatible con los de la DFG en formato digital (Suite de Microsoft Office, AutoCad, etc.), entregándose igualmente una copia en formato no editable.

4 REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD

4.1 CONFIDENCIALIDAD Y PUBLICIDAD DEL SERVICIO

El adjudicatario está obligado a guardar secreto respecto de los datos o información que no siendo públicos o notorios estén relacionados con el objeto del contrato.

Cualquier comunicado de prensa o inserción en los medios de comunicación que el proveedor realice referente al servicio que presta a Lurraldebus deberá ser aprobado previamente por esta entidad.

4.2 PROPIEDAD INTELECTUAL

Toda la documentación que se genere a lo largo del servicio es propiedad exclusiva de la Diputación Foral de Gipuzkoa. El licitador no la podrá utilizar para otros fines sin el consentimiento expreso de Diputación Foral de Gipuzkoa.

4.3 TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El adjudicatario tratará los datos de carácter personal a los que acceda como consecuencia de la ejecución de este contrato de conformidad con lo establecido por la normativa vigente en la materia.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de la utilización adecuada de la información que pueda obtener a fin de proteger los datos personales, durante toda la fase de realización del objeto del contrato y también después de la finalización.

Todos los datos manejados por la empresa adjudicataria a causa de la prestación de los trabajos serán propiedad de la DFG, sin que la empresa adjudicataria pueda utilizarlos con un fin distinto al que figura en el contrato de servicios. La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

5 CALIDAD DEL SERVICIO

Se medirá la calidad del servicio de mantenimiento prestado sobre los sistemas software de Lurraldebus, midiendo la disponibilidad de los mismos. El adjudicatario deberá garantizar el 98% de disponibilidad de los mismos.

El incumplimiento del mismo podrá versé repercutido con una penalización de hasta un 2% sobre el importe total.

6 PRESUPUESTO

Dado el alcance del trabajo se estima que el presupuesto base de licitación es de 116.129,75€ (95.975€ más 20.154,75€ en concepto de IVA). El valor estimado asciende a 287.925€ (IVA no incluido).

7 FACTURACIÓN

Facturación: Mensual.

8 MANTENIMIENTO TRANSITORIO DE LOS SISTEMAS

Los actuales sistemas desplegados en Lurraldebus, sistema de ayuda a la explotación, sistema de venta y cancelación y sistema de información al usuario, son sistemas específicos y

concretos contratados a partir de 2006 por Lurraldebus S.L para su desarrollo a medida e implantación. Tras el periodo de garantía y contrato de mantenimiento de 10 años, muchos de los sistemas instalados están llegando a su fin de vida y entrando en obsolescencia, requiriéndose su renovación para dar respuesta a la creciente necesidad de movilidad en la que el Transporte Público tiene un papel tractor esencial. Tal como se ha señalado anteriormente, la Diputación Foral de Gipuzkoa ha adjudicado a UTE LURRALDEBUS DFG el contrato de "Redacción de proyecto, suministro, instalación, configuración, puesta en servicio, operación y mantenimiento del sistema de ayuda a la explotación, de información al viajero y de validación y venta del servicio regular de transporte interurbano de viajeros por carretera de Gipuzkoa (Exp. 2020028CO100)", donde una vez desarrollado el nuevo software se integrará el objeto de este contrato.

Durante el periodo de proyecto e implantación de los nuevos sistemas, será necesario mantener al 100% la operatividad de los actuales sistemas, por lo que se considera necesario realizar un contrato de mantenimiento a la empresa que desarrolló los mismos.

9 PLAZO DEL CONTRATO

El plazo inicial del contrato será de seis meses de duración desde la formalización del contrato, con posibilidad de prórroga de hasta 12 meses en plazos de tres meses.

San Sebastián, a 20 de noviembre de 2023

Técnico Superior de Transportes del Servicio de Movilidad y Transportes

Maider Urrestarazu Arrue