PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Mantenimiento de los productos B+ electronicInvoice y B+ SII

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2022/03072

ÍNDICE

1 OBJETO DEL CONTRATO 3
1.1 Justificación de necesidad e idoneidad del contrato 3
1.1. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios 3
1.2. Procedimiento de adjudicación 3
2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 4
2.1 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 4
2.2 Alcance del contrato 4
2.2.1 Mantenimiento de licencias 4
2.2.2 Servicios de Soporte 4
3 LOTES 6
4 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES 7
5 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTE ... 8
6 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 9
6.1 Plataforma tecnológica 9
6.2 Herramienta de gestión del servicio 9
6.3 Metodología 9
7 REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES 10
8 VARIANTES TÉCNICAS 11
9 MUESTRAS/PRESENTACIÓN DE PRODUCTO/VISITA DE OBRA 12
10 PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO 13
10.1 Ubicación del equipo de trabajo 13
10.2 Plazos de entrega 13
10.3 Plan de puesta en marcha 13
11 MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO 14
11.1 Modelo organizativo 14
11.2 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 14
11.3 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 14
12 EJECUCION 15
12.1 Condiciones de ejecución 15
12.2 Modelo de control y seguimiento 15
12.3 Plan de trabajo 15

1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este expediente es la contratación de los servicios de mantenimiento y soporte de los siguientes productos de la suite B+, propiedad de TECHEDGE ESPAÑA S.L., que configuran la plataforma de factura electrónica de Osakidetza:

- B+ electronicInvoice
- B+ SII

1.1 Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Osakidetza en el año 2014 y en el marco de la adaptación de los sistemas de información al requerimiento legal de "Factura electrónica", adquiere la solución B+ electronicInvoice de REALTECH SYSTEM CONSULTING, S. L. (ahora TECHEDGE ESPAÑA S.L) por un importe de 95.353,00€ (sin IVA).

Posteriormente en el año 2018, y en el marco de la gestión del suministro inmediato de información del IVA (SII), se adquiere la solución, B+ SII de TECHEDGE ESPAÑA S.L. (antes REALTECH) por un importe de 48.850,00€ (sin IVA).

El presente expediente tiene por objetivo la contratación de los servicios de mantenimiento y soporte de los siguientes productos de la suite B+, propiedad de TECHEDGE ESPAÑA S.L.:

- B+ electronicInvoice
- B+ SII

Actualmente el sistema de Factura Electrónica está plenamente operativo y en uso en **Osakidetza**, por lo que el presente expediente pretende contratar los servicios de soporte y mantenimiento de los productos que soporta la plataforma.

1.1. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

La actividad está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la Instrucción sobre Buenas Prácticas en la Contratación de Servicios del Gobierno vasco, y no disponiendo de medios materiales ni humanos necesarios para abastecerse, se considera necesaria su contratación.

1.2. Procedimiento de adjudicación

Tal y como se menciona en memoria Justificativa, el procedimiento seleccionado es el procedimiento **NEGOCIADO POR EXCLUSIVIDAD.**

2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

Los servicios solicitados se prestarán, principalmente, en las instalaciones del adjudicatario, aunque también se podrán prestar en las organizaciones de **Osakidetza**.

2.2 Alcance del contrato

El alcance de este expediente se extiende a todos los centros de la red.

Se incluyen las siguientes líneas de trabajo:

2.2.1 Mantenimiento de licencias

El Servicio de Mantenimiento deberá incluir lo siguiente:

- Actualización de los programas instalados, de acuerdo con las disposiciones vigentes.
- Documentación y puesta al día de la situación y contenido de cada uno de los programas.
- Asistencia telefónica para todo tipo de consultas referentes a la utilización del equipo y de todos los programas instalados.
- Asistencia de técnicos de aplicación para la resolución, teleasistencia (telefónica y remota), de las posibles incidencias en el uso del sistema.
- Información y actualización periódica sobre las nuevas versiones o revisiones de los productos.
- Implantación de las actualizaciones e innovaciones que se efectúen en los programas.
- Atención a los requerimientos de apoyo técnico que el usuario precise.

2.2.2 Servicios de Soporte

El Mantenimiento deberá incluir los **Soportes de Mantenimiento** desde el Centro de Soporte del adjudicatario, incluyéndose, por tanto, todos aquellos viajes que se consideren necesarios realizar para el correcto funcionamiento de la aplicación contratada/instalada.

Los contenidos del soporte de mantenimiento es el siguiente:

- Acceso al servicio de soporte telefónico del adjudicatario para la resolución de consultas a nivel usuario sobre el funcionamiento de la aplicación contratada y de nuevas funcionalidades instaladas.

- Asesoramiento a nivel de tablas y funcionamiento interno de la aplicación. En errores producidos por la utilización incorrecta de la aplicación contratada o por causas ajenas al adjudicatario, ya puedan ser de hardware y/o de conexiones con otras aplicaciones, éste se compromete al asesoramiento y, si es posible, resolución de cualquier problema que haya podido causar el mismo sobre la aplicación contratada, siempre y cuando no impliquen desplazamientos al centro del cliente en el cual esté instalada la aplicación.

- Corrección de errores existentes en la aplicación del adjudicatario por los medios que la compañía considere oportunos en función de la gravedad y la posibilidad de proporcionar al cliente una solución adecuada, quedando incluidos cuantos viajes sean necesarios para la total resolución de los problemas indicados a continuación:
    - Parada del entorno de Producción. Afectación amplia o total de la aplicación y que no sean causas ajenas al adjudicatario, es decir, que sean imputables al mismo.
    - Incidencias que afectan a la operativa diaria de los usuarios dificultando su tarea y que el soporte del adjudicatario remoto no sea capaz de solucionar en 48 horas.

El acceso a este servicio de Soporte, podrá realizarse por los siguientes canales:

- **Vía derivación del CAU de 1º nivel de Osakidetza** (en adelante CAU **Osakidetza**), previo registro en HP-Service Manager
- **Vía HP-PPM**: Registrada en PPM por los servicios de informática de la red.
- **Vía teléfono:** Usuarios expertos y servicios de informática de la red, podrán realizar consultas telefónicas para la resolución de dudas respecto al funcionamiento de las aplicaciones objeto del contrato

El horario de prestación de servicios será el siguiente:

- De lunes a viernes de 09:00 a 18:00

3 LOTES

3.1 Lotes: Objeto / Descripción / Códigos

No procede. No procede.

4 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

El marco regulatorio de los trabajos objetos de esta contratación está conformado, en particular, por las siguientes normativas:

- Normativa de Protección de Datos.
- Normativa de Seguridad de la Información.
- Normativa de Administración Digital.

5 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTE

5.1 Requisitos normativos por lote

No procede.

6 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

6.1 Plataforma tecnológica

La solución de factura electrónica está implantada en el CPD de EJIE, Sociedad Informática del Gobierno Vasco, y da servicio de forma centralizada a toda la red.

El acceso a los sistemas, si fuera necesario, se realizará siguiendo los protocolos y procedimientos vigentes en este ente.

6.2 Herramienta de gestión del servicio

En el caso del servicio de Soporte las herramientas de gestión a utilizar serán las siguientes:

- La herramienta utilizada por el CAU de **Osakidetza**, para registro y gestión de las consultas e incidencias técnicas y funcionales de los aplicativos, es el producto **HP-Service Manager.**
- La herramienta utilizada en **Osakidetza** para la Gestión de la Demanda y el flujo de Mantenimiento, es el producto **HP-PPM** (Project and Portfolio Management).

En caso de requerirse la integración de las herramientas actuales y futuras de **Osakidetza**, con la herramienta propia del proveedor, los costes derivados de esta integración correrán a cargo del adjudicatario.

6.3 Metodología

Deberá detallarse el marco metodológico a utilizar para la provisión del servicio.

7 REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

7.1 Requisitos técnicos excluyentes por lote

No procede.

7.2 Requisitos técnicos no excluyentes por lote

No procede.

7.3 Número máximo de lotes a los que licitar

No procede.

7.4 Número máximo de adjudicatarios por lotes

No procede.

8 VARIANTES TÉCNICAS

No procede.

9 MUESTRAS/PRESENTACIÓN DE PRODUCTO/VISITA DE OBRA

9.1 Muestras

9.1.1 Forma de presentación

No procede.

9.1.2 Normas para la identificación de las muestras

No procede

9.1.3 Presentación de las muestras (unidades y destinos)

No procede.

9.2 Presentación de producto

No procede.

9.3 Visita de obra

No procede.

10 PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO

10.1 Ubicación del equipo de trabajo

Sin perjuicio de lo que expresan los siguientes párrafos, **Osakidetza** se reserva el derecho de modificar la política en cuanto a ubicaciones del equipo durante el transcurso del contrato, sin que ello suponga un coste adicional para **Osakidetza**.

Con carácter general, los trabajos se realizarán en las instalaciones del adjudicatario.

Para la realización del trabajo de manera remota, los costes de conexión, infraestructura (hardware y software) que fuesen necesarios, correrán por cuenta del suministrador. Se deberá garantizar la **conectividad bidireccional** desde el proveedor a **Osakidetza**, y viceversa, entre los entornos de ambas organizaciones para facilitar la construcción, pruebas e identificación de incidencias de la cartera de aplicaciones a mantener.

10.2 Plazos de entrega

El plazo de ejecución del proyecto es de **24 meses.**

10.3 Plan de puesta en marcha

Se detallará en el Plan de trabajo.

11 MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO

11.1 Modelo organizativo

Para la gestión y el desarrollo del servicio, los licitadores deberán detallar en su propuesta el organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del servicio de este pliego.

11.2 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

Detalle del equipo total de trabajo, que los licitadores consideren necesario, identificando la categoría, dedicación y funciones a desarrollar, para la ejecución de las tareas previstas con el alcance definido en este pliego.

11.3 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

Los medios materiales requeridos para la ejecución del contrato, correrán a cargo del adjudicatario.

12 EJECUCION

12.1 Condiciones de ejecución

La empresa adjudicataria declarará que durante la ejecución del contrato se aplicarán medidas que respeten el medioambiente a través del uso de tecnologías y equipamientos que favorezcan el ahorro energético, el consumo responsable y la promoción del reciclado de materiales.

12.2 Modelo de control y seguimiento

El propósito de las tareas de control y seguimiento es el de proveer una visión objetiva del estado actual de la prestación del servicio y determinar las posibles desviaciones a fin de aplicar las acciones correctoras que sean necesarias. En este sentido se denomina seguimiento a la evaluación rutinaria del estado, mientras que llamamos control, a la toma de los valores que definen el estado.

Los productos resultantes de esta tarea son los informes de seguimiento, un documento donde se anotan los resultados de la evaluación de una iteración de control. Existirán una serie de informes de seguimiento requeridos para el correcto análisis de la evolución del Servicio.

De lo detallado anteriormente se deriva que el licitador deberá describir en su Oferta:

- El modelo de control y seguimiento a aplicar durante la prestación del servicio, incluyendo las reuniones de seguimiento a celebrar, su objetivo, su periodicidad, los asistentes necesarios, los controles que deben ser ejecutados, etc.
- Los informes de seguimiento que deberán obtenerse en cada fase del servicio, y para cada solicitud de trabajo realizada. Se detallará su objetivo y al menos parcialmente, su contenido.
- Los indicadores de calidad del servicio a medir, y su criticidad asociada.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras.

12.3 Plan de trabajo

Se deberá describir el plan de trabajo necesario para desarrollar las tareas solicitadas, en el plazo de tiempo establecido y con la garantía de calidad requerida.

Documento firmado por: SUSANA
IGLESIAS TAMAYO
En la fecha 14.12.2022 15:12:08 CET