Bizkaia
beaz

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE UN CONTRATO DE:

"SERVICIO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE BEAZ, S.A.U. EN LA TECNOLOGÍA LOTUS NOTES Y LOTUS WEB NOTES"

Nº EXPTE.: BEA3/2025

ÍNDICE

1.- OBJETO DEL CONTRATO 3
2.- PRESUPUESTO 3
3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 3
4.- DISPOSICIÓN FINAL 7

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato persigue la contratación de un servicio de mantenimiento correctivo y evolutivo del Sistema de Gestión actual de BEAZ S.A.U. en la tecnología Lotus Notes y Lotus Web Notes.

2. PRESUPUESTO

Presupuesto máximo de licitación: 150.000,00.- € para cuatro 24 meses más IVA del 21%, lo que da un total de 181.500.- € por 2.000 horas de servicio, con posibilidad de una prórroga adicional de un año (37.500.- €) de 500 horas más de servicio. En total el contrato deberá ofertar 2.500 horas de servicio.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1. Alcance

El alcance de este proyecto engloba el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de BEAZ S.A.U. en su totalidad, dando servicio a las funcionalidades actuales y futuras, tanto en los módulos de gestión propios de BEAZ como por ejemplo en el módulo de BIC Bizkaia habilitado en el mismo Sistema de Gestión Integrado.

En este sentido, se considera de partida la necesidad de desarrollar las siguientes líneas de actuación:

1. **Mantenimiento del Sistema de Gestión de BEAZ S.A.U. actual y de los módulos en él existentes:** consistirá en ofrecer un servicio de mantenimiento correctivo y asistencia a incidencias detectadas por el equipo de BEAZ (BEAZ y BIC Bizkaia) en los módulos de:

    - Módulo de Gestión
    - Sistema de Información Interna
    - Sistema de vigilancia tecnológica
    - Sistema de Reserva de Recursos
    - BIC Bizkaia
    - Acceso al Sistema de fichajes horarios (acceso directo al sistema de fichajes basado en Evalos)
    - Repositorio documental de procedimientos
    - Menú administrativo (Entradas/Salidas)
    - Menú administrativo (Gestión pagos subvenciones)
    - Módulo de gestión de clientes (Beazkideak, A1 y clientes sociales)
    - Sistema de organización de actos externos

- Sistema de organización de actos internos
- Sistema de seguimiento de programas de ayudas y servicios a empresas
- Sistema de gestión de primeros contactos
- Sistema de contratación y compras
- Módulo de mantenimiento general de incubadoras
- Sistema de gestión de la incubadora avanzada de empresas – BIC Bizkaia
- Sistema de gestión de la incubadora de emprendimiento e ICC – Design Kabi
- Sistema de gestión del Nagusi Intelligence Center (NIC)
- Sistema de gestión interna para las tareas relacionadas con el personal (calendario, comunicaciones internas, gestión de permisos, solicitudes de ayudas, vacaciones, etc.)
- Sistema de gestión integral de la calidad para el cumplimiento de la UNE-EN ISO 9001
- Sistema de gestión integral de medio ambiente para el cumplimiento de la UNE- EN ISO 14001
- Sistema de gestión de l I+D+i para el cumplimiento de la ISO 160002
- Gestión de WEBs accesibles, según la norma 139803 Sistema de control para el cumplimiento del RGDP
- Sistema de gestión de Deducciones Fiscales por innovación tecnológica
- Sistema de gestión de Deducciones Fiscales por I+D+i (64 bis)
- Sistema de gestión de Deducciones Fiscales por I+D+i (64 AE)
- Sistema de gestión de Deducciones Fiscales por fondos
- Transparencia
- Red de personas expertas (No se usa)
- Nuevo procedimiento de gestión de espacios de BEAZ
- Módulo de datos de empresas BORME
- Sistema de gestión para el Servicio de Difusión empresarial
- Gestión de notificaciones y workflows de aprobaciones
- Módulos de gestión de servicios no consolidados
- Módulo servicio PAE
- Módulo de visitas
- Módulo de gestión de asistencia a eventos
- Módulo de incidencias informáticas
- Módulo Plan de Captación
- Módulo de Biblioteca
- Módulo de Valorización / dinamización de ecosistemas
- Módulo de incidencias entidades

Además del mantenimiento de otros módulos de menor dimensión, diferentes bases de datos y estructuras paramétricas, necesarias para la operativa tanto del área organizativa como para el área técnica (BBDD Clientes, BBDD de empresas, BBDD personal, etc.).

2. Análisis, definición conceptual, implementación y pruebas de **nuevos desarrollos solicitados** (nuevos módulos, exportación, importación, integraciones etc.) por BEAZ como requisitos del mantenimiento evolutivo.

3. Análisis, definición conceptual, implementación y pruebas de **nuevos desarrollos solicitados** (nuevos módulos, exportación, importación, integraciones etc.) por BEAZ **para cubrir las necesidades del Plan Director de Sistemas** que se llevará a cabo en la organización. Igualmente se pueden solicitar **nuevos desarrollos para facilitar la implementación de la nueva Plataforma Informacional Corporativa** una vez concluya el Plan Director de Sistemas.

4. **Traspaso de los maestros y de los datos operativos vivos** en el momento que el desarrollador de la nueva plataforma informacional corporativa lo solicite.

5. **Adaptación del Sistema de Gestión Integral de BEAZ S.A.U. a las normas ISO de calidad, medio ambiente, I+D+i o accesibilidad web.**

6. **Otras necesidades que se puedan identificar a lo largo de la duración del contrato:** BEAZ S.A.U. se reservará la posibilidad de modificar y o alterar las labores a realizar por parte del proveedor del servicio en función de las necesidades existentes en cada momento y a lo largo de la duración del contrato.
   De cara a mantener las certificaciones de BEAZ, el sistema de gestión actual cuenta con un subsistema de gestión propio que permite llevar la planificación, control y seguimiento de los indicadores, objetivos y riesgos y oportunidades, generación de soportes documentales para las reuniones con la Dirección, etc.
   En línea con lo anterior, se requiere la adaptación de dicho subsistema a las necesidades derivadas de las siguientes normas:

   - UNE-EN ISO 9001
   - UNE-EN ISO 14001
   - UNE-EN ISO 166002
   - Gestión de WEBs accesibles, según la norma 139803

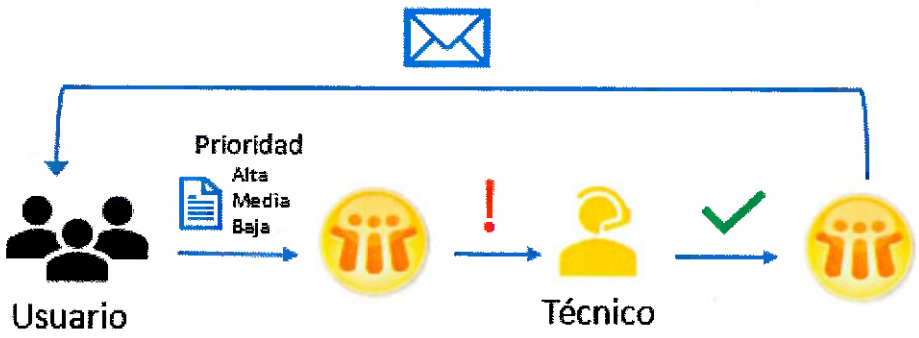
Del mismo modo, y dada la forma en la que actualmente se encuentra codificado todo el sistema de gestión de BEAZ S.A.U. se considera imprescindible que el proveedor del servicio demuestre la capacidad de desarrollo en base a etiquetas.

3.2. Procedimiento

El mantenimiento de la herramienta de Lotus Notes deberá llevarse a cabo mediante el siguiente procedimiento: Existirán 2 tipos de mantenimiento, el de tipo correctivo y el de tipo evolutivo.

- **Mantenimiento correctivo**

  En este apartado se recogen todos los tickets abiertos en la herramienta que tengan que ver con las incidencias detectadas porque el sistema no está funcionando como debería. Los tickets serán abiertos por el personal de BEAZ en la propia herramienta. El técnico correspondiente deberá analizar la incidencia y solucionarla en el plazo establecido según la prioridad asignada. Una vez que la incidencia esté solucionada la herramienta enviará un email de confirmación al usuario que haya abierto la misma.



Existirán 3 tipos de prioridad en las incidencias de tipo correctivo.

- **Alta:** Un servicio se ve afectado de manera severa impidiendo su uso y afectando a actividades críticas de negocio.
- **Media:** Un servicio se ve afectado impidiendo su uso, pero no afectando a actividades críticas de negocio.
- **Baja:** Un servicio se ve afectado, pero no impide su uso.

A continuación, se detallan los tiempos de respuesta para cada tipo de prioridad.

- **Alta** -> 24-48 horas
- **Media** -> 48-72 horas

- **Baja** -> 72-120 horas

- **Mantenimiento evolutivo**

En este apartado se recogen todos los tickets abiertos en la herramienta que tengan que ver con aumentar, disminuir o cambiar las funcionalidades del sistema, y/o adicionar nuevas funcionalidades, ya sea por las necesidades del usuario final o por otras causas externas (por ejemplo, cambios en normatividad).
Existirán 3 tipos de prioridad y por cada tipo de prioridad también se establecerá el esfuerzo como se detalla en la siguiente tabla.

La prioridad la marcará BEAZ en base a sus necesidades y el esfuerzo deberá ser valorado por el técnico de la empresa proveedora del servicio. Las peticiones deberán ser resueltas con la prioridad y esfuerzo definidos.



Existirán 3 tipos de prioridades y en cada petición BEAZ las definirá en base a sus necesidades.

- **Alta**
- **Media**
- **Baja**

Por cada petición el proveedor del servicio deberá analizar y establecer el esfuerzo estimado.

- **Esfuerzo Alto** (más de un mes)
- **Esfuerzo Medio** (de 2 a 4 semanas)
- **Esfuerzo Bajo** (menos de una semana)

En base a la prioridad y esfuerzo la petición deberá ser resuelta por el proveedor en los plazos establecidos.

4. DISPOSICIÓN FINAL

Criterios de adjudicación

Los señalados en el Apartado T de la Carátula.

DURACIÓN DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio por un periodo inicial de 24 meses desde la fecha de formalización del presente contrato, con posibilidad de prórroga de un año adicional. En total el contrato deberá ofertar 2.500 horas de servicio.

Bilbao, 1 de abril de 2025

Eneritz Argatxa Izaola
Directora de Organización

Bizkaia beaz

KONTRATU HAU PROZEDURA IREKIAREN BIDEZ ESLEITZEKO ADMINISTRAZIO KLAUSULA BEREZIEN AGIRIA:

"LOTUS NOTES ETA LOTUS WEB NOTES TEKNOLOGIAN BEAZ, S.A.U.REN KUDEAKETA SISTEMA GARATZEKO ETA MANTENTZEKO ZERBITZUA".

ESP. ZK.: BEA3/2025

AURKIBIDEA

1.- KONTRATUAREN XEDEA 3
2.- AURREKONTUA 3
3.- ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK 3
4.- AZKEN XEDAPENA 8

1. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratu honen xedea da Lotus Notes eta Lotus Web Notes teknologian BEAZ S.A.U.ren egungo kudeaketa-sistemaren mantentze zuzentzailea eta ebolutiboa egiteko zerbitzua kontratatzea.

2. AURREKONTUA

Lizitaziorako gehienezko aurrekontua: 150.000,00.- €lau hilabeterako (gehi % 21eko BEZa), hau da, guztira 181.500.- €2.000 orduko zerbitzuagatik, eta 500 ordu gehiago luzatzeko aukera (37.500.- €). Kontratuak, guztira, 2.500 zerbitzu-ordu eskaini beharko ditu..

3. ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

3.1. Norainokoa

Proiektu honen irismenak BEAZ, S.A.U.ren Kudeaketa-sistema osoaren funtzionamendu egokia biltzen du, gaur egungo eta etorkizuneko funtzionaltasunei zerbitzua emanez, bai BEAZen kudeaketa-modulu propioetan, bai, adibidez, Kudeaketa-sistema Integratu berean gaitutako Bizkaiko BIC moduluan.

Ildo horretan, honako jardun-ildo hauek garatu behar direla uste da:

Egungo BEAZ S.A.U.ren Kudeaketa Sistemaren eta bertan dauden moduluen mantentze-lanak: BEAZeko taldeak (BEAZ eta BIC Bizkaia) honako modulu hauetan detektatutako gorabeheretan laguntzeko eta mantentze zuzentzaileko zerbitzua eskaintzea:

- Kudeaketa-modulua
- Barne-informazioko sistema
- Zaintza teknologikoko sistema
- Baliabideak erreserbatzeko sistema
- BIC Bizkaia
- Ordu-fitxaketen sistemarako sarbidea (Evalos-en oinarritutako fitxaketa-sistemarako zuzeneko sarbidea)
- Prozeduren dokumentu-gordailua
- Administrazio-menua (Sarrerak/Irteerak)
- Administrazio-menua (Diru-laguntzen ordainketen kudeaketa)
- Bezeroak kudeatzeko modulua (Beazkideak, A1 eta bezero sozialak)

- Kanpoko ekitaldiak antolatzeko sistema
- Barneko ekitaldiak antolatzeko sistema
- Enpresentzako laguntzen eta zerbitzuen programen jarraipena egiteko sistema
- Lehen kontaktuak kudeatzeko sistema
- Kontratatzeko eta erosteko sistema
- Inkubagailuen mantentze-lan orokorren modulua
- Enpresa-inkubagailu aurreratua kudeatzeko sistema – BIC Bizkaia
- Ekintzailetzako enpresa-inkubagailuaren eta KSIen kudeaketa-sistema – Design Kabi
- Nagusi Intelligence Center (NIC) kudeatzeko sistema
- Langileekin lotutako zereginetarako barne-kudeaketako sistema (egutegia, barne-komunikazioak, baimenen kudeaketa, laguntza-eskaerak, oporrak, etab.)
- UNE-EN ISO 9001 betetzeko kalitatearen kudeaketa integraleko sistema
- Ingurumenaren kudeaketa integraleko sistema, UNE-EN ISO 14001 araua betetzeko
- I+G+b kudeatzeko sistema, ISO 160002 betetzeko
- WEB irisgarrien kudeaketa, 139803 arauaren arabera (DBEO betetzeko kontrol-sistema)
- Berrikuntza teknologikoagatiko kenkari fiskalak kudeatzeko sistema
- I+G+b-ko kenkari fiskalak kudeatzeko sistema (64 bis)
- I+G+b-ko kenkari fiskalak kudeatzeko sistema (64 AE)
- Funtsen araberako kenkari fiskalak kudeatzeko sistema
- Gardentasuna
- Adituen sarea (ez da erabiltzen)
- BEAZeko espazioak kudeatzeko prozedura berria
- BORME enpresen datuen modulua
- Enpresak zabaltzeko zerbitzurako kudeaketa-sistema
- Jakinarazpenen kudeaketa eta onarpenen workflowak
- Zerbitzuak kudeatzeko modulu finkatu gabeak
- EAP zerbitzu-modulua
- Bisita-modulua
- Ekitaldietara joateko kudeaketa-modulua
- Gorabehera informatikoen modulua
- Atzitze-planaren modulua
- Liburutegiaren modulua
- Ekosistemak balorizatzeko/dinamizatzeko modulua
- Erakundeen gorabeheren modulua

Dimentsio txikiagoko beste modulu batzuk mantentzeaz gain, hainbat datu-base eta egitura parametriko, bai antolaketaren arloan bai arlo teknikoan jarduteko beharrezkoak direnak (bezeroen datu-basea, enpresen datu-baseak, langileen datu-baseak, eta abar).

1. BEAZek mantentze ebolutiboaren **eskakizun gisa eskatutako garapen berriak** (modulu berriak, esportazioa, inportazioa, integrazioak, eta abar) aztertzea, maila kontzeptualean definitzea, inplementatzea edota probatzea.

2. BEAZek **eskatutako garapen berriak** (modulu berriak, esportazioa, inportazioa, integrazioak, etab.) aztertzea, kontzeptualki definitzea, inplementatzea eta probatzea, antolakundean gauzatuko den **Sistemen Gida Planaren beharrak betetzeko.** Era berean, **garapen berriak eska daitezke Informazio Plataforma Korporatibo berriaren ezarpena** errazteko Sistemen Plan Zuzentzailea amaitutakoan.

3. Indarrean dauden laginak eta datu operatiboak eskualdatzea, informazio-plataforma korporatibo berriaren garatzaileak hala eskatzen duenean.

4. BEAZ S.A.U.ren Kudeaketa Integraleko Sistema kalitate, ingurumen, I+G+b edo web-irisgarritasunaren ISO arauetara egokitzea.

5. Kontratuak irauten duen bitartean identifika daitezkeen beste beharrizan batzuk: BEAZ S.A.U.k beretzat gordeko du zerbitzuaren hornitzaileak egin beharreko lanak aldatzeko aukera, une bakoitzean eta kontratuak irauten duen bitartean dauden beharren arabera.
BEAZen ziurtagiriei euste aldera, egungo kudeaketa-sistemak kudeaketa-azpisistema propioa du, adierazleen, helburuen, arriskuen eta aukeren plangintza, kontrola eta jarraipena egiteko, Zuzendaritzarekin bilerak egiteko dokumentu-euskarriak sortzeko, etab.

Aurrekoaren ildotik, azpisistema hori arau hauen ondoriozko beharretara egokitu behar da:

- UNE-ISO 9001
- UNE-ISO 14001
- UNE-ISO 166002
- WEB irisgarrien kudeaketa, 139803 arauaren arabera

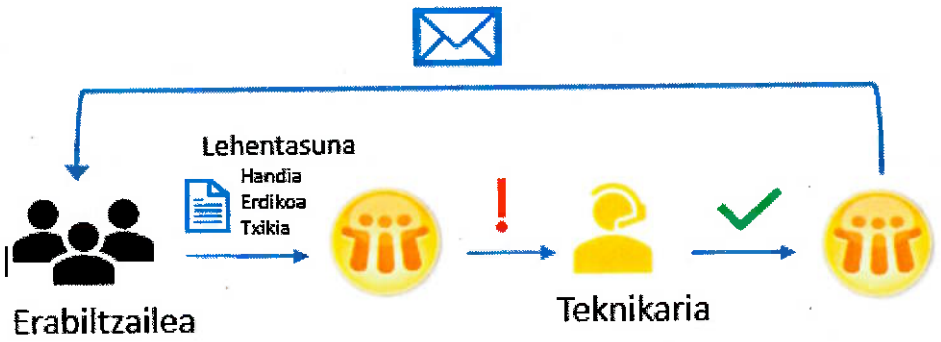
Era berean, eta BEAZ S.A.U. enpresaren kudeaketa-sistema osoa gaur egun nola kodetuta dagoen kontuan hartuta, ezinbestekotzat jotzen da zerbitzuaren hornitzaileak garapenerako gaitasuna frogatzea etiketetan oinarrituta.

3.2. Prozedura

Lotus Notes tresnaren mantentze-lanak prozedura honen bidez egin beharko dira: 2 mantentze-lan mota egongo dira: zuzentzailea eta ebolutiboa.

- **Mantentze-lan zuzentzailea**

  Atal honetan jasotzen dira tresnan irekitako tiket guztiak, ikusitako gorabeherekin zerikusia dutenak, sistema ez delako behar bezala funtzionatzen ari. BEAZeko langileek irekiko dituzte tiketak tresnan bertan. Dagokion teknikariak gorabehera aztertu eta ezarritako epean konpondu beharko du, esleitutako lehentasunaren arabera. Gorabehera konpondu ondoren, tresnak mezu elektroniko bat bidaliko dio gertaera ireki duen erabiltzaileari.



Hiru lehentasun mota egongo dira gorabehera zuzentzaileetan.

- **Handia:** Zerbitzuari modu larrian eragiten dio, erabilera eragozten du eta negozio-jarduera kritikoei eragiten die.
- **Erdikoa:** Zerbitzuari eragiten dio, baina ez die eragiten negozio-jarduera kritikoei.
- **Txikia:** Zerbitzuari eragiten dio, baina ez du hura erabiltzea eragozten.

Jarraian, lehentasun mota bakoitzerako erantzun-denborak zehazten dira.

- **Handia** -> 24-48 ordu.
- **Erdikoa** -> 48-72 ordu.

- **Txikia** -> 72-120 ordu.

- **Mantentze ebolutiboa**

Atal honetan daude jasota tresnan irekitako tiket guztiak, zerikusia badute sistemaren funtzionalitateak handitzearekin, gutxitzearekin edo aldatzearekin, eta/edo funtzionalitate berriak gehitzearekin, dela azken erabiltzailearen premiengatik, dela kanpoko beste arrazoi batzuengatik (adibidez, arau-aldaketak).

3 lehentasun mota egongo dira, eta, lehentasun mota bakoitzeko, hurrengo taulan zehazten den ahalegina ere ezarriko da.



BEAZek markatuko du lehentasuna, bere beharren arabera, eta zerbitzua ematen duen enpresako teknikariak baloratu beharko du ahalegina. Zehaztutako lehentasun eta ahaleginarekin erantzun beharko zaie eskaerei.

3 lehentasun mota egongo dira, eta eskaera bakoitzean BEAZek zehaztuko ditu, bere beharren arabera.

- **Handia**
- **Erdikoa**
- **Txikia**

Eskaera bakoitzeko, zerbitzuaren hornitzaileak aurreikusitako ahalegina aztertu eta ezarri beharko du.

- **Ahalegin handia** (hilabetetik gora)
- **Ahalegin ertaina** (2-4 astebete)
- **Ahalegin txikia** (astebete baino gutxiago)

Lehentasunaren eta ahaleginaren arabera, hornitzaileak ezarritako epeetan ebatzi beharko du eskaera.

4. AZKEN XEDAPENA

BALDINTZA BEREZIAK

Karatulako T atalean adierazitakoak.

KONTRATUAREN IRAUPENA

Enpresa esleipendunak 24 hilabetez eman beharko du zerbitzua, kontratu hau formalizatzen den egunetik zenbatzen hasita, eta urtebetez luzatzeko aukera izango du. Kontratuak, guztira, 2.500 zerbitzu-ordu eskaini beharko ditu.

Bilbon, 2025eko apirilaren 1ean



Eneritz Argatxa Izaola
Antolaketako zuzendaria