

SOPORTE Y LICENCIAS UNIFIKAS

Número de expediente P10033313

Pliego de Prescripciones Técnicas

euskotren 

Febrero 2024

ÍNDICE

1	OBJETO	2
2	PERÍMETRO DE LOS SERVICIOS	2
3	ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	2
3.1	Soporte correctivo	3
3.2	Soporte evolutivo.....	3
3.3	Soporte funcional	5
3.4	Soporte avanzado	6
3.5	Entregables	7
4	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS.....	8
5	PRESUPUESTO DEL CONTRATO	8
6	PLAZOS DE EJECUCIÓN.....	8
7	ESTRUCTURA DE LA OFERTA.....	8
8	CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS	9
9	GARANTÍA DE LOS TRABAJOS.....	9
10	CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.....	9
11	MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS. 11	
	Anexo I - Proposición económica	12

1 OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones para el "SOPORTE Y RENOVACIÓN DE LICENCIAS UNIFIKAS", con número de expediente P10033313.

En este pliego se describen las condiciones que deberán cumplir los servicios objeto de la presente contratación. Conforme se establece en los apartados correspondientes, la empresa adjudicataria deberá prestar los servicios requeridos con plena sujeción a las especificaciones técnicas aquí contenidas.

Este contrato deberá cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, medio ambiente, Ley Orgánica de Protección de Datos e igualdad de género a la vez que tratará de fomentar el uso del euskera aplicando la política de Normalización Lingüística de Euskotren.

2 PERÍMETRO DE LOS SERVICIOS

UNIFIKAS es el sistema de gestión compartido por las áreas de medio ambiente, prevención y calidad, actualmente en uso en Euskotren.

La presente licitación pretende acometer la renovación de su licenciamiento y soporte.

3 ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Se solicita la renovación de las siguientes licencias, propiedad de Euskotren, para el plazo de un (1) año.

- **Licencias para todos los módulos de UNIFIKAS:** Se incluirán las licencias necesarias para poder seguir explotando tanto los módulos desplegados principalmente vinculados a calidad como para el resto de los módulos disponibles en UNIFIKAS y vinculados a PRL y Medio Ambiente. Dichos módulos son:
 - CAE Homologación
 - No Conformidades
 - Aspectos medioambientales
 - Riesgos
 - Auditorías
 - Emergencias
 - Formación y Capacitación
 - Seguridad y Salud
 - Productos y Equipos
 - Procesos
 - Comunicación
- **Licencias para todas las personas usuarias que actualmente disponen de dicha licencia.** Estarán incluidas todas las licencias de persona usuaria necesarias para seguir manteniendo la actual explotación del sistema y para todas las personas usuarias dadas de alta actualmente en la versión de UNIFIKAS de Euskotren. Las personas usuarias actuales son 485 y están englobadas en tres tipos de licencias:

- Usuario gestor: Persona responsable de gestión o usuario implicado de forma directa en la gestión de alguno de los módulos. Utiliza Unifikas de manera cotidiana como herramienta de trabajo. Actualmente son 49 licencias.
- Usuario estándar: Persona usuaria que forma parte del proceso de gestión de los diferentes módulos, fundamentalmente como receptor o ejecutor de tareas lanzadas por los gestores principales o iniciando gestiones, que después asumirá el equipo gestor. Utiliza Unifikas de manera frecuente pero no intensiva. Tiene una funcionalidad más limitada que el usuario gestor. Actualmente son 121 licencias.
- Usuario puntual: Persona usuaria que accede a la herramienta de forma muy ocasional ante notificaciones específicas que recibe por ejemplo para consultar su evaluación de riesgos etc., un procedimiento de trabajo etc. Funcionalidad limitada. Son 315 licencias
-

Dicho licenciamiento llevará incluidas las siguientes funcionalidades:

- Backup de la plataforma (entornos de preproducción y producción)
- Despliegue automático de mejoras y adaptaciones del software UNIFIKAS
- Licencias de usuario necesarias para el proyecto en curso (CALs)
- Para el módulo de CAE: licencias CAL para 485 personas usuarias
- Soporte correctivo, tal y como se detalla en el *3.1 Soporte Correctivo*
- Soporte funcional, tal y como se detalla en el punto *3.3 Soporte Funcional*

La duración del licenciamiento de UNIFIKAS tendrá vigencia de un año a partir de la firma del contrato.

3.1 Soporte correctivo

Se incluirá el soporte correctivo que garantice el correcto funcionamiento del servicio de UNIFIKAS en la nube, los trabajos de integración con otros sistemas de Euskotren y del agente de integración de UNIFIKAS implantado actualmente.

Adicionalmente estarán cubiertos tanto los posibles errores detectados por Euskotren como otros que pudieran ser detectados por otros clientes de UNIFIKAS y de cuya corrección se beneficiará igualmente Euskotren antes de una posible detección.

3.2 Soporte evolutivo

Se han detectado diferentes evolutivos desde las áreas de medio ambiente y prevención para dar solución a las necesidades de negocio.

Área de Medio Ambiente

- **Integración con DEXMA y SAP**: agua, energía, combustibles (gasóleo A), materias primas (carbón vegetal)

- Revisar/Corregir datos existentes Dexma *cantidades absolutas*
- Modificar integración con Rosmiman *cantidades de Gasoleo A (B10), urea y km* (cantidades relativas)
- Revisar/Corregir datos existentes SAP cantidades de *Gasoleo B*
- Revisar/Corregir datos existentes SAP cantidades de *Carbón vegetal*
- Integración *subaspecto energía* (alta tensión)
- **Residuos**
 - Modificación/Adaptación de *campos de residuos*
 - Subaspectos agrupados: Revisar/Corregir datos existentes de *subaspecto-grupo y calculo cantidades de grupos*
 - Revisar/Corregir gestión de *residuos peligrosos e informe de solicitud de traslado*
 - Revisar/Corregir *libro de registro de residuos*
- **CO2 y calidad del aire**
 - Revisar/Corregir datos existentes de *subaspecto-centro de trabajo*
 - Revisar/Corregir datos existentes de *subaspecto-datos para cálculo*
 - Integración de cálculo para *gases fluorados R-513A y R-32*
 - Revisar/Corregir datos existentes de subaspecto-factores de emisión
 - Revisar/Corregir calculo cantidades absolutas CO2 y calidad del aire 2022/2023
- **Importación datos**
 - Importación *datos 2023 gasóleo A*
 - Importación *datos 2023 residuos*
 - Importación de *datos gases fluorados 2023*
 - Importación de datos peligrosidad de lecturas parámetros agua industrial 2023
- **Evaluación de aspectos**
 - Revisar/Corregir *metodología evaluaciones*
- **Indicadores**
 - Revisar/Corregir *Indicadores ambientales*

Se ha estimado un total de 235 horas para realizar dichos evolutivos

Área de Prevención

- **Informes de ER**
 - Fase I: Informe ER. Ajustar formato del informe para mostrar las fotos/imágenes acorde a como se quiere registrar en los campos de información adicional definidos en pantalla. Implica una gestión de la información diferente de la actual.
 - Fase I: Informe ER. Permitir copiar el contenido de un documento Word que incluya textos e imágenes en un campo de información adicional. No se puede garantizar la consecución de este requerimiento.
- **Módulo Accidentes**
 - Revisión integración con SAP. Actualmente da problemas y no devuelve datos correctos. Automatizar la integración de datos

- Revisión índices de accidentabilidad
- **Módulo auditorías e Inspecciones**
 - Extender el uso del módulo configurado para Calidad. Nuevos tipos de Auditoría con nuevos campos de información adicional. Nuevas consultas e indicadores. Nuevos roles por tipo de auditoría para diferenciar PRL y Calidad. Opción de uso de inspecciones y listas de chequeo. Actualización de manuales de usuario.
- **Módulo No Conformidades**
 - Extender el uso del módulo configurado para Calidad. Nuevos tipos de no conformidad con nuevos campos de información adicional. Nuevas consultas e indicadores. Nuevos roles por tipo de no conformidad para diferenciar PRL y Calidad. Actualización de manuales de usuario.
- **Módulo control de accesos de CAE**
 - Desarrollo para comunicación con Software de Control de Accesos de Euskotren (DORLET - DASSNET), de tal manera que se verifique un apto de las personas trabajadoras (Contratistas).
 - Control de accesos. Habilitar funcionalidad de control de accesos y nuevas consultas para personas vigilantes. Nuevos roles. Revisión de requisitos para identificar requisitos obligatorios. Actualización de manual de usuario.
 - Formación para personal Servicio de Prevención y Asistencias Técnicas (8-10 personas) de los módulos anteriormente indicados tras implementación
 - Visitas de coordinación CAE. Uso de Revisiones de CAE por pedido añadiendo campos de información adicional según modelo actual. Planificar la siguiente en base a la periodicidad indicada por el usuario y generar la siguiente copiando la información de la actual. Informe de revisiones para imprimir. Nuevas consultas, ampliación de roles.
 - Actas CAE. Utilizar la pestaña Documentación de Organizaciones. Añadir campos de información adicional para etiquetar el acta y poder aplicar como filtros en consultas. Adjuntar el documento de acta. Nueva consulta para buscar y descargar los documentos. Utilizar pestaña 'Personas de contacto'. Ampliación de roles.

Se ha estimado un total de 352 horas para realizar dichos evolutivos

3.3 Soporte funcional

Se incluirá el soporte funcional a los responsables de cada área para dudas funcionales y pequeños cambios que no impliquen desarrollos. Concretamente

- **Nivel 1 de soporte:** Se atenderán las dudas funcionales y pequeños cambios de parametrización que no impliquen desarrollos y que puedan

ser atendidos en menos de 15 minutos de dedicación. Las incidencias de error junto con los cambios de parametrización que se estimen superiores a 15 minutos serán trasladadas al soporte de Nivel 2

- **Nivel 2 de soporte:** Gestionarán las incidencias que constituyan un error en el normal funcionamiento de UNIFIKAS. Para las incidencias funcionales que impliquen un cambio de parametrización o desarrollo y no encajen en nivel 1 de servicio pasarán al soporte definido a tal efecto y definido en el punto “3.4 Soporte avanzado”

3.4 Soporte avanzado

Como soporte, mediante una bolsa de 100 horas, se ofrecerán los siguientes servicios:

- Análisis y gestión de incidencias de producto
- Resolución de dudas y consultas sobre el producto
- Intervenciones de soporte remotas sobre la consola y los servidores
- Vigilancia tecnológica para el despliegue de nuevas funcionalidades de interés
- Consultas ilimitadas sobre los productos cubiertos por el soporte con el siguiente alcance:
 - Problemas conocidos y reportados por el fabricante con las versiones soportadas de los productos cubiertos por el soporte
 - Dudas acerca de configuraciones genéricas soportadas por el fabricante
 - Procedimientos generales de parametrización soportados y documentados por el fabricante en el producto cubierto por el soporte
- Acceso a las actualizaciones y al procedimiento de actualización de versión facilitadas por el fabricante
- Escalado al fabricante de problemas no conocidos o documentados
- Escalado al fabricante de petición de nuevas funcionalidades
- Actuaciones de soporte para diagnóstico o resolución de problemas, programados y en remoto. Para este último punto la operativa es la siguiente:
 - Euskotren solicitará la realización de intervenciones de soporte cubiertas por esta oferta, mediante el envío de un mail al soporte
 - La fecha para comenzar dichos trabajos será dentro de un plazo de tiempo a acordar entre Euskotren y la empresa adjudicataria
- Comunicación a Euskotren de actualizaciones de versión importantes

Para cubrir estos servicios, requeridos bajo demanda por Euskotren y sin ningún compromiso de consumir las horas de la bolsa por parte de Euskotren, siempre durante la vigencia de las licencias, se ofertará un precio/hora de 62€ máximo, sobre un total de 100 horas. Por tanto, el inicio del soporte avanzado será el del comienzo del licenciamiento.

3.5 Entregables

La documentación se entregará en soporte electrónico para poder realizar un seguimiento del proyecto. Dicha documentación deberá estar actualizada a lo largo del proyecto manteniendo un histórico de la misma.

Deberán realizarse al menos los siguientes entregables:

- Informe de Lanzamiento del proyecto
- Actas de Reunión
- Informe mensual de seguimiento y actividades de soporte
- Otra documentación relacionada con el servicio

4 ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

Las empresas licitadoras propondrán, para la ejecución de este contrato, su planteamiento en relación con la organización y dirección de los trabajos, estableciendo las unidades y roles que consideren necesarios para garantizar la correcta prestación de los servicios.

Euskotren controlará el cumplimiento de los trabajos realizados y podrá solicitar a la empresa adjudicataria la celebración de comités de dirección del servicio presenciales o telemáticos que considere oportunos, así como la emisión de informes sobre las diversas actuaciones incluidas en este contrato.

5 PRESUPUESTO DEL CONTRATO

Los precios deberán incluir todos los gastos, beneficios e impuestos, con la única excepción del IVA.

El importe del presupuesto formulado por Euskotren para la prestación de estos servicios asciende a OCHENTA Y TRES MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CUATRO EUROS (83.594€).

Asimismo, se contempla la posibilidad de ampliación en hasta un 10% el presupuesto del contrato, para la ejecución de trabajos de igual naturaleza a la de los definidos en este contrato, consecuencia de las posibles situaciones sobrevenidas no planificables. La empresa adjudicataria se compromete a poder facilitar los recursos necesarios para satisfacer esta necesidad de Euskotren.

Será obligatorio cumplimentar la tabla facilitada en el "Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas".

No se contempla revisión de precios durante el plazo establecido del Contrato y sus posibles ampliaciones.

6 PLAZOS DE EJECUCIÓN

El plazo de prestación del servicio será de un año, contados a partir del momento en que se inicie la prestación del servicio, pudiendo ser prorrogado de forma anual hasta un máximo de un (1) año, en las mismas condiciones técnicas y económicas.

El plazo comenzará a contar desde el acta de inicio de los trabajos.

7 ESTRUCTURA DE LA OFERTA

Sobre de documentación administrativa

Documentación administrativa y de solvencia que determina el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares y su Carátula.

Sobre de criterios evaluables mediante juicios de valor

Oferta técnica y criterios de juicios de valor. Las empresas ofertantes deberán presentar en fecha una oferta completa con al menos los siguientes apartados:

- Objetivos y Alcance, apartado en el que se describen los objetivos y el alcance que comprenderá el proyecto.
- Descripción de los servicios, detalle de las características de la prestación y gestión del servicio.
- Planificación del servicio y evolutivos
- Organización y dirección de los trabajos, detalle de las características de la prestación y gestión del proyecto.
- Metodología

Todos aquellos trabajos, materiales y servicios en general no expresamente indicados en este pliego, pero que sean considerados necesarios para la correcta ejecución de los trabajos serán indicados e incluidos en la oferta y posterior servicio, y que no constituya documentación o información que haya que valorar mediante fórmulas.

Sobre de criterios evaluables mediante fórmulas

Oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas. Se incluirá el siguiente documento:

- “Modelo de Proposición Criterios evaluables mediante Fórmulas”.

8 CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Los que se especifican en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

9 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

Todas las actuaciones ejecutadas durante el transcurso del proyecto (documentos, software, mantenimientos, etc.) dispondrán de un (1) año de garantía desde la fecha en la que se produzca su aceptación por parte de Euskotren, salvo lo que entre en el ámbito del RD 7/2021, cuya garantía será de 3 años.

10 CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

La empresa adjudicataria se comprometerá a garantizar la máxima confidencialidad y seguridad de la información que se le entregue en el transcurso del servicio, comprometiéndose a no revelar o utilizar la misma sin el consentimiento escrito de las personas responsables designadas por Euskotren.

Especial atención habrá de tenerse con la confidencialidad de los datos de carácter personal con los que podrá trabajar el equipo de trabajo. A la celebración del contrato se exigirá la firma por parte del personal destinado al proyecto de un Contrato de Confidencialidad en los términos que marca la normativa de seguridad de la información de Euskotren.

Las comunicaciones entre las personas responsables de Euskotren y la empresa adjudicataria se realizarán únicamente mediante las personas que sean autorizadas por ambas partes.

La información proporcionada será únicamente utilizada para los propósitos del presente servicio, comprometiéndose la empresa adjudicataria a:

- No permitir el acceso a la misma a personal no relacionado con el servicio.
- No utilizar la información para otros proyectos.
- No ceder la información a terceros.
- Devolver y destruir todas las copias realizadas de la información establecida como confidencial.

11 MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

D./Dña., con domicilio en, calle C.P. y D.N.I., en nombre propio o en representación de la empresa....., con domicilio a efectos de notificaciones en, calle, C.P., Teléfono y C.I.F.

DECLARO:

- I. Que he quedado enterado del anuncio de licitación para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el “RENOVACIÓN DE LICENCIAS UNIFIKAS Y SOPORTE”, con número de expediente P10033313.
- II. Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, con su contenido, el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y la demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.
- III. Que la empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para participar en dicho concurso, no estando incurso en prohibición para contratar o incompatibilidad alguna a tal efecto.
- IV. Que, en relación con el citado concurso, propongo su realización por la cifra total de€ (*máximo 83.594,00 €*), en cuyo precio deben entenderse incluidos todos los conceptos incluyendo los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, y beneficio industrial del contratista con la única excepción del IVA, y desglosado tal y como indica el Anexo I – Proposición económica
- V. Plazo mínimo de validez de la oferta: meses (*mínimo 3 meses*), a partir de la recepción de ofertas.

En, a de de 202...

Fdo.:

Anexo I - Proposición económica.

Tabla a cumplimentar (Todos los precios serán sin IVA)

LICENCIAMIENTO UNIFIKAS (1 año)			
	Unidades	Precio unitario	Total Anual
UNIFIKAS Silver	485 usuarios		
Usuario gestor	49		
Usuario Estándar	121		
Usuario Puntual	315		
TOTAL LICENCIAMIENTO (Máx. 41.000 €/año)			
Precio hora evolutivos (Máx 62€/hora)	587		
Precio hora bolsa (Máx 62€/hora)	100		
TOTAL EVOLUTIVOS (Máx. 42.594 €)			
TOTAL A VALORAR (Máx. 83.594 €)			