ANEXO I.- PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONCURSO CONVOCADO POR PARQUE TECNOLÓGICO-TEKNOLOGI ELKARTEGIA, S.A., PARA ADJUDICAR, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, EL CONTRATO DE SUMINISTRO DE LICENCIAS PARA EL ERP SIGRID 3 Y DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, DESARROLLO Y FORMACIÓN DEL PERSONAL EN LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA EL ERP SIGRID 3 Y MICROSOFT POWER BI

1. Introducción

La RPTE (Red de Parques Tecnológicos de Euskadi formada compuesta por Parque Tecnológico -Teknologi Elkartegia, S.A., Parque Científico y Tecnológico de Gipuzkoa - Gipuzkoako Zientzia eta Teknologia Parkea, S.A. y Parque Tecnológico de Álava -Arabako Teknologi Elkartegia, S.A.) en su Plan Estratégico 2017-2020 planteaba entre sus objetivos estratégicos el trabajo en red y organización eficiente y responsable mediante líneas estratégicas orientadas a la mejora de los sistemas de gestión y de información y el nuevo Plan Estratégico 2024 deberá continuar ahondando en estas líneas por lo que esta licitación tiene como objetivos el que la RPTE disponga, tanto de las licencias necesarias, como del conjunto de mejoras oportunas, en las herramientas de gestión (ERP y BI) para dar respuesta a los objetivos y líneas de nuestra estrategia.

Los parques integrantes de la RPTE, disponen desde el año 2008 de un ERP que ayuda en la gestión de los mismos en varias áreas, principalmente entre ellas, la económico-financiera, y la comercial, sin ser las únicas (como después se indica).

El sistema de uso del ERP está basado en la compra de licencias para los usuarios que han sido formados en el mismo, que se siguen formando en las funcionalidades existentes y que se seguirán formando en estos o en los nuevos módulos a implantar.

La explotación de la información del ERP a nivel operativo, se realiza bien a través de las propias consultas e informes estándares de la herramienta o bien aquellas desarrollados a medida a petición de los usuarios, y la explotación de la información de gestión a nivel directivo se obtiene a través de una herramienta de BI - Business Intelligence, en concreto "Microsoft Power BI" sobre el que también se forman los usuarios y de la que la RPTE ya dispone de licencias, herramienta que debe ser convenientemente desarrollada y adaptada para cumplir el objetivo citado.

Esta licitación abre un proceso para dotar a la RPTE de los servicios de renovación de licencias, incluyendo el mantenimiento y desarrollo de las aplicaciones Informáticas para el ERP "Sigrid 3" y Business Intelligence "Microsoft Power BI", junto a la formación necesaria en uno y otro, para el correcto desarrollo del objeto social de sus Parques. En el marco del procedimiento de licitación se deberán respetar en todo momento los principios de publicidad, mérito, capacidad e igualdad que informan los procesos de contratación dentro del Sector Público Vasco.

La herramienta de ERP operativa en la autoridad contratante (RPTE) es **ERP Sigrid 3** fue implantada en 2008, y el Business Intelligence Microsoft Power BI en 2018, abarcando la gestión de los siguientes procesos de trabajo:

a) Áreas Operativas: gestión de compra de servicios y suministros, gestión de ventas, facturas asociadas de compras y ventas, facturación recurrente de alquileres y gastos, CRM, gestión documental, gestión de nóminas y RRHH, etc.

b) Departamento Administración y Finanzas: Gestión administrativa y contable integral, contabilidad analítica y presupuestaria, gestión de inmovilizado, gestión de tesorería (cartera), factura electrónica, etc.

c) Integración con Business Intelligence Microsoft Power BI.

2. Objeto

El objetivo de este expediente es la contratación de un Servicio de Mantenimiento y Desarrollo de las aplicaciones informáticas para el ERP Sigrid 3 y Microsoft Power BI de la autoridad contratante (RPTE), así como Formación sobre las mismas.

La autoridad contratante (RPTE) entiende dentro del ámbito de este contrato aquellas tareas necesarias para el mantenimiento correctivo y de desarrollo de las aplicaciones.

Accesoriamente, deberá realizar las tareas de:

- Gestión de licencias.
- Participación y presencia en las auditorías.
- Otras acciones puntuales, como migraciones, conversiones, integración con otras aplicaciones, etc.

Los trabajos objeto del contrato deberán realizarse siguiendo las pautas establecidas en la metodología actual utilizada por la autoridad contratante (RPTE) o la que se establezca en su momento.

3. Descripción del Servicio

Con la presente adjudicación, la entidad contratante (RPTE) pretende cubrir los servicios de soporte de Sigrid 3 y de Microsoft Power BI, y que realice la actividad de mantenimiento y desarrollo de la herramienta de gestión empresarial, junto con la formación necesaria para los módulos y funcionalidades existentes o a implantar.

El servicio se prestará desde las dependencias del adjudicatario, contemplando en todo caso los desplazamientos para el soporte a implantaciones, y la realización de reuniones presenciales en dependencias del cliente.

El servicio requerido debe cubrir los siguientes REQUISITOS mínimos:

7	Descripción
Puesta en marcha del servicio	Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio y la toma de contacto con el mismo para puesta en marcha del servicio. En el plazo máximo de 10 días desde la fecha de firma del contrato el adjudicatario llevará a cabo las tareas necesarias para el conocimiento del medio y la asunción de los servicios de mantenimiento, desarrollo y formación del personal en las aplicaciones informáticas para el ERP Sigrid 3 y Microsoft Power Bi.
Compra de licencias de usuarios de Sigrid 3	Tramitación de la compra y futuras renovaciones anuales de las siguientes licencias: • Sigrid 3 Gestión de Proyectos+ Promotoras+ Alquileres + Hojas de gastos + CRM+ Delegaciones. • Sigrid 3 Tesorería. • Sigrid 3 Activos. • Sigrid 3 Adaio.

7	Descripción
	• Sigrid 3 RRHH. Gestión de la ampliación de la licencia para el caso de compra de objetos y/o licencias de usuarios, además de consultas a Sigrid y otras cuestiones que puedan surgir de relación con el fabricante.
Mantenimiento de licencias de usuarios de Sigrid 3	Una vez suministrados los usuarios de gestión de proyectos y sus licencias complementarias arriba indicadas, activos, tesorería, recursos humanos y gestión documental (Adaio) se prestará un servicio de mantenimiento asociado a las mismas.
Atención telefónica	Servicio de atención telefónica a consultas sobre cualquier cuestión que pueda surgir respecto a los productos y servicios relacionados con Sigrid 3 y Microsoft Power BI, así como servicio de soporte a incidencias: Soporte en horario de oficina de la RPTE. Con el siguiente horario: • Horario de verano (junio, julio, agosto y septiembre): de 8:30 a 14:00 • Horario de invierno (el resto de los meses): de 8:30 a 18:00 exceptuando parada de comida: de 14:00 a 15:30 ▪ Línea directa con el equipo sin tener que pasar por centralita. ▪ La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia telefónica sin límite de llamadas. Este servicio estará incluido en el coste de mantenimiento de la licencia.
Mantenimiento de la instalación	La empresa adjudicataria se responsabilizará de prestar la asistencia necesaria en el mantenimiento general de la instalación para que los servidores Sigrid 3, Microsoft Power BI y SQL-Server que soportan la instalación estén siempre operativos y en adecuadas condiciones de rendimiento. Todo ello en coordinación con el Departamento de Sistemas de la autoridad contratante (RPTE) y en su caso con su matriz, SPRI (Sociedad para la Transformación Competitiva). Este servicio incluye, entre otras, las siguientes tareas: - Gestión y atención de incidencias de cualquier índole relativas al servicio. - Análisis de rendimientos del sistema. - Asesoramiento y asistencia en implantación de sistemas integrados con el ERP. Las tareas de mantenimiento que impliquen una parada del servicio se programarán preferentemente fuera del horario de actividad de la autoridad contratante (RPTE) y siempre con preaviso y conformidad de la autoridad contratante.

7	Descripción
Mantenimiento evolutivo y correctivo	Servicio de mantenimiento evolutivo y correctivo de la herramienta. Análisis y desarrollo de software sobre Sigrid 3 y Microsoft Power BI, a partir de las incidencias y de aquellas soluciones a medida solicitadas por los usuarios/as y aceptadas por los/as Responsables en el ámbito de Sistemas de Información de la autoridad contratante (RPTE). Este servicio se prestará fundamentalmente de forma remota, pero también in-situ dependiendo de las necesidades (toma de requisitos, mostrar pilotos, reuniones con el usuario final…). Este servicio observará el procedimiento y los niveles mínimos de calidad expuestos en los puntos 3.1 y 3.2 del presente documento.
Formación	Sesiones formativas según las necesidades de los usuarios y/o del equipo de Sistemas de Información.
Traspaso de trabajos a la finalización del servicio	Realización de las tareas necesarias para traspasar los trabajos y sistemas a una potencial nueva adjudicataria de la contratación.

3.1. Procedimiento para el tratamiento de los trabajos

A continuación se describe el procedimiento para la gestión de solicitudes de trabajos a realizar sobre el ERP.

- **Recepción y registro de la petición**. El punto de partida de cualquier trabajo, lo constituye la recepción de una solicitud y su registro. El canal habitual para recibir las distintas peticiones de las personas de la autoridad contratante (RPTE) es la solicitud al Departamento de Sistemas de Información, integrado en la Dirección Económico-Financiera y de Organización de la autoridad contratante (RPTE).

- **Establecimiento de la tipología de la petición**. Una vez se recibe la petición, es necesario establecer el ámbito funcional afectado por la misma. Es decir, el adjudicatario, con la supervisión del responsable de la autoridad contratante, y la eventual asistencia del solicitante, deberá analizar la petición recibida y encuadrarla dentro de las tipologías existentes:

  - *Peticiones de cambios en el aplicativo de tipo correctivo*. Esto incluye cambios de corte tecnológico, adaptaciones a cambios legislativos, corrección de errores funcionales y cualquier otro que tenga un impacto en la aplicación similar.

  - *Peticiones de desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades*. Este tipo de peticiones deben ser atendidas previa aprobación del Responsable de Sistemas de Información y/o Director Financiero y de Organización.

- **Valoración y planificación de la petición**. El adjudicatario deberá seguir estrictamente las directrices marcadas por la autoridad contratante (RPTE). Se deberá establecer una valoración de la prioridad y la viabilidad de la petición recibida siguiendo las pautas:

- Establecer la prioridad de la demanda respecto de otras recibidas con anterioridad (si son cambios sobre un aplicativo existente).

- Evaluar el impacto que tiene la petición recibida. Como resultado de este análisis, el adjudicatario hará entrega de un análisis funcional, junto con una planificación con la relación de los trabajos a desarrollar y los recursos, tanto temporales como humanos y económicos por tanto, a emplear. Asimismo, deberá aparecer la repercusión en otras áreas o funcionalidades de la aplicación.

- Resolución y cierre de la petición. La solicitud se dará por finalizada y cerrada en el momento en que el solicitante acepte su resolución.

Adicionalmente a lo planteado en este apartado, debe tenerse en cuenta que todo trabajo que suponga un coste precisará de aprobación expresa Responsable de Sistemas de Información y/o Director Financiero y de Organización de la autoridad contratante (RPTE).

3.2. Niveles de calidad de servicio

Las solicitudes de los usuarios de la autoridad contratante se categorizan según la siguiente tipología:

- Incidencia: Error o fallo del correcto funcionamiento de la herramienta.
- Mejora: Tareas que mejoran la calidad de la herramienta, incorporan nueva funcionalidad a la herramienta, o mejoran la funcionalidad existente.

Y las siguientes prioridades:

- **Prioridad Crítica**: Contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:

  - La solicitud tiene impacto directo en la seguridad de los sistemas.

  - El usuario no puede desempeñar su trabajo hasta que no se atienda la solicitud.

  - La solicitud es parte, o puede producir, una incidencia de LOPD.

- **Prioridad Alta**: Prioridad estándar de las solicitudes de tipo correctivo. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de la autoridad contratante y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.

- **Prioridad Media**: Prioridad estándar de las peticiones de tipo mejora.

- **Prioridad Baja**: Solicitudes para el desarrollo de mejoras o cambios en la herramienta que aunque sean importantes no requieran una rápida intervención, ya que el usuario ya dispone de herramientas para seguir realizando su actividad diaria dentro del negocio de la autoridad contratante (RPTE).

La definición de tiempo de respuesta y tiempo de resolución a contemplar es la siguiente:

- **Tiempo de Respuesta**: intervalo de tiempo necesario para que el adjudicatario realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio del usuario de la autoridad contratante (RPTE) y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene porqué ser la resolución definitiva, pero al menos debe contener una primera valoración y una fecha de resolución aproximada.

- **Tiempo de Resolución**: intervalo de tiempo necesario para analizar y resolver la solicitud. En el caso de peticiones de mejora con un alcance extenso y que requieran varias fases, se contempla como resolución el planteamiento y planificación de las distintas tareas a desarrollar para la resolución.

En base a los parámetros definidos, el servicio requiere como mínimo los siguientes niveles de respuesta dentro del horario fijado:

	Prioridad Crítica	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
Tiempo de respuesta	1 hora	2 horas	1 día	1 semana
Tiempo de resolución	2 horas	1 día	1 semana	1 mes

Independientemente de lo expresado con anterioridad, el equipo de asesores y técnicos podrá ser reclamado y citado por la autoridad contratante (RPTE) en cualquier momento para la realización de reuniones que se convoquen por medio de procedimiento urgente.

4. Entorno Tecnológico

En la siguiente tabla se detallan las tecnologías de servidor homologadas por la autoridad contratante:

	Producto
ERP	SIGRID 3 Licensed to: • PARQUE TECNOLOGICO - TEKNOLOGI ELKARTEGIA, S.A.
Base de Datos	SQL-Server 2014
Servidor de Aplicaciones	Microsoft Windows 2012 R2 Server
Virtualización	VMWARE 6.7
Acceso remoto	CITRIX - Xenapp 19.12 LTS
Puestos cliente	Windows 10, Windows 7 y MS Office 2013, Office 365

La empresa adjudicataria desplegará el entorno de desarrollo en sus instalaciones.

5. Equipo de trabajo

De acuerdo con los objetivos establecidos y para su consecución eficiente, se define la estructura, los perfiles y las funciones del equipo profesional mínimo necesario:

Perfil	Funciones
Responsable de Cuenta	Ejercer de Responsable del Contrato a efectos de su interpretación, gestión de los recursos asignados al mismo, evaluación del servicio y facturación. Seguimiento operativo del servicio, coordinación con la autoridad contratante (RPTE) y planificación de la actividad del responsable de desarrollo y del equipo de analistas / programadores. También podrá realizar tareas de formación.
Responsable equipo desarrollo	Garantizar que se siga la metodología de desarrollo establecida y se complete adecuadamente la documentación asociada. Responsabilidad sobre la calidad de los trabajos y la consecución de los objetivos previstos. También podrá realizar tareas de formación.
Equipo de analistas / Programadores	Estudio de las solicitudes, obtención y análisis de requisitos, elaboración de especificaciones funcionales y de diseño para su resolución, programación de soluciones informáticas sobre Sigrid 3 y Microsoft Power BI, realización de pruebas unitarias y de integración y soporte a las pruebas funcionales del usuario. Identificación de problemas y propuesta de acciones preventivas y correctoras para la optimización o mejora de la funcionalidad o el rendimiento de las aplicaciones asignadas. Actualización y elaboración de la documentación funcional y técnica, así como registro, documentación y reporte de la actividad desarrollada. También podrá realizar tareas de formación.

- La dedicación del Responsable de Cuenta será aquella necesaria para el seguimiento del contrato: reuniones con los Responsables de Sistemas y Organización de la autoridad contratante (RPTE) para revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio. También podrá realizar tareas de formación.

- La dedicación del Responsable del Equipo de Desarrollo será la necesaria para el seguimiento y coordinación de la prestación del servicio: reuniones de coordinación semanales con Responsables de Sistemas y Organización, planificación de los trabajos, establecimiento y revisión de la metodología de trabajo y atención a otras necesidades de coordinación según necesidades del servicio. También podrá realizar tareas de formación.

- El equipo de analista/programadores deberá asumir una carga de trabajo que fluirá de forma irregular según la coyuntura y las necesidades de las personas de la autoridad contratante en cada momento. También podrá realizar tareas de formación.

Una misma persona física podrá realizar las tareas de distintos perfiles, pudiendo así la persona responsable del equipo de desarrollo realizar también trabajos de análisis/programación.

Para la facturación de los trabajos realizados se tendrá en cuenta a qué perfil corresponde la naturaleza de las funciones de las tareas ejecutadas y se aplicará la tarifa correspondiente a la oferta adjudicataria.

6. Horario y lugar de prestación del servicio

Los trabajos se realizarán en las dependencias del adjudicatario, excepto salvedades como impartir la formación (en los casos en que no se considere oportuno no realizarla por medios telemáticos), reuniones de seguimiento, entrevistas con usuarios, u otras tareas puntuales que precisen de la presencia de los componentes del equipo en las oficinas de la autoridad contratante (RPTE).

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, tanto herramientas hardware como software.

El servicio de Mantenimiento de los Aplicativos de Software Sistemas deberá estar disponible durante los 12 meses del año para cualquier incidencia o necesidad que pueda surgir durante el horario de la jornada descrita en este pliego para horario de invierno y de verano. No obstante, en circunstancias excepcionales, que se determinarán a criterio del Director Económico-Financiero y Organización, o en su caso, cuando la realización efectiva de los trabajos este por debajo de lo comprometido en la planificación acordada, el adjudicatario deberá comprometer su disponibilidad fuera del horario citado.

Todos los gastos necesarios para la prestación del servicio se encuentran comprendidos en los precios ofertados, excepto los gastos derivados de los desplazamientos a las oficinas centrales de cada parque de la RPTE, costes de transporte, tiempo invertido en el desplazamiento, etc.)

El precio máximo de los desplazamientos para la prestación del servicio será de 795 €.

7. Organización

El adjudicatario mantendrá, al menos, las siguientes reuniones periódicas de seguimiento:

- Seguimiento del servicio:
    - Periodicidad: Según necesidades
    - Lugar: Principalmente en las dependencias de Parque Tecnológico de Bizkaia o en las oficinas de adjudicatario según lo establezca el adjudicador o en su caso, si así se acuerda, por medios telemáticos.
    - Asistentes: Responsable de Cuenta de la empresa adjudicataria, Director Económico-Financiero y de Organización de la RPTE.
    - Objeto: Revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio.
- Seguimiento operativo:
    - Periodicidad: Según necesidades.
    - Lugar: Principalmente en las dependencias de Parque Tecnológico de Bizkaia o en las oficinas de adjudicatario según lo establezca el adjudicador o en su caso, si así se acuerda, por medios telemáticos.
    - Asistentes: Responsable de Cuenta de la empresa adjudicataria, Director Económico-Financiero y de Organización de la RPTE.
    - Objeto: Revisar la planificación, priorización y la evolución de los trabajos, así como las especificaciones funcionales de cada una de las peticiones y la validación de las programaciones de actividades realizadas.