

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DE:
MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE
INCIDENCIAS EN LA EXPLOTACIÓN (GIE)**

P200226551

CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO GIE EN ETS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

ÍNDICE

- 1.- OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES**
- 2.- RELACIONES ENTRE ETS Y EL CONTRATISTA. DEFINICIONES**
- 3.- ANTECEDENTES**
- 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS**
- 5.- ENTREGABLES**
- 6.- PLAZO DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS**
- 7.- PRECIOS UNITARIOS**
- 8.- PRESUPUESTO**
- 9.- FORMA DE ADJUDICACIÓN**

1.- OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares es el de establecer las Condiciones Técnicas que han de regir la adjudicación y, en su momento, la realización de los trabajos de **MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN LA EXPLOTACIÓN (GIE)**

2.- RELACIONES ENTRE ETS Y EL CONTRATISTA. DEFINICIONES

A los efectos de fijar las relaciones contractuales se definen las siguientes figuras jurídicas:

- PROPIEDAD. - Euskal Trenbide Sarea, Ente Público del Gobierno Vasco.
- RESPONSABLE DEL CONTRATO. - Euskal Trenbide Sarea designará una persona Responsable del Contrato, bajo la supervisión del Director de Sistemas de Información de ETS. La persona responsable del Contrato podrá rodearse del equipo técnico necesario que le asesorará y en su caso podrá actuar por delegación del mismo.
- CONTRATISTA. - Concursante Adjudicatario, persona natural o jurídica que adquirirá esa condición a la firma del Contrato.
- DELEGADO DEL CONTRATISTA. - Técnico designado por el Contratista para hacerse cargo de la coordinación técnica de los trabajos y representar a este frente a ETS. Todo el equipo del Contratista dependerá del delegado quien informará directamente y cuantas veces sea requerido al Responsable del Contrato.

3.- ANTECEDENTES

En fecha 2 febrero de 2023 la Comisión Delegada en Materia de Contratación de ETS adjudica el contrato a INDRA SISTEMAS S.A. para los trabajos de "Servicio de actualización Sistema de gestión de Incidencias en Explotación (GIE)", con un presupuesto de 356.346,22 € y un plazo de ejecución de ocho (8) meses.

El 27 de marzo de 2023 se suscribe el contrato C22022673. El 27 de marzo de 2023, se procedió a la firma del correspondiente Acta de Inicio de los Trabajo, estableciéndose la fecha de finalización el 26 de noviembre de 2023.

Durante la ejecución del proyecto se solicita una modificación de plazo estableciendo la fecha fin del mismo el 31 de marzo de 2024.

Una vez finalizado el proyecto y para cubrir las necesidades de mantenimiento y evolutivos, no cubiertos por la garantía en principio y una vez finalizada la misma, se hace necesario contratar estas tareas.

4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

4.1. Descripción del equipo del proyecto.

A continuación, se muestra una aproximación de lo que desde ETS consideramos como una estructura aproximada de los perfiles que participarán en el proyecto.

- Project Manager: la persona con el rol de director del proyecto.
- Analista de infraestructura e integraciones: es muy importante diseñar la mejor arquitectura de sistemas, teniendo en cuenta las integraciones que pueda haber con el resto de los sistemas de ETS. Por esta razón sea necesaria dicha persona con rol técnico que interactuará con el departamento de sistemas.
- Técnico(s) senior en desarrollo de la aplicación

Se mantendrá una reunión de seguimiento mensual del contrato con los técnicos del adjudicatario y el equipo de ETS. Esta reunión será por videoconferencia.

El objetivo de estas reuniones de seguimiento será:

- Control, priorización y supervisión de las actividades evolutivas
- Cumplimiento de los plazos de ejecución de las actividades planificadas y minimizar los posibles desvíos de los recursos previstos.
- Coordinación de resultados de las actividades.

- Coordinación con otros posibles Proyectos relacionados que esté realizando en paralelo o prevea su realización ETS.
- Toma de decisiones sobre posibles acciones correctivas en caso de necesidad e imprevistos

4.2.3. Mantenimiento, soporte y futuros evolutivos

El adjudicatario debería realizar el mantenimiento completo de los dos entornos mientras durante el contrato.

Los adjudicatarios deberán nombrar un coordinador del servicio, que, junto con el responsable de ETS, velará por el buen cumplimiento de las tareas de mantenimiento de los distintos entornos y módulos.

Mensualmente se mantendrá una reunión de seguimiento del contrato con el coordinador del servicio y el equipo de ETS. Esta reunión se realizará por videoconferencia, y se tratarán las incidencias.

Los mantenimientos correctivos se gestionarán por incidencias, que serán comunicadas al adjudicatario mediante la herramienta MANTIS(ETS). Por parte de ETS, solo los técnicos de sistemas asignados al proyecto tendrán acceso a la herramienta. El adjudicatario gestionará las incidencias con los técnicos de ETS asignados al proyecto. En el plazo de **1 hora**, el mantenedor deberá valorar la incidencia y dar un plazo estimado de resolución de la misma.

La herramienta MANTIS, deberá realizar comunicaciones vía e-mail, cada vez que se realice un cambio en el estado de la incidencia, evolutivo o consulta. El adjudicatario incluirá en la herramienta manuales de resolución de la incidencia, análisis funcional y técnico de los pequeños evolutivos.

- **Entregable:** Manual de resolución de la incidencia
- **Entregable:** Análisis funcional de la incidencia
- **Entregable:** Actualización de los manuales existentes (manual de usuario, manual de configuración, manual de administración manual de instalación).

Los estados que debe reflejar y el responsable de cada uno de estos se refleja en los siguientes cuadros:

En el caso de las **incidencias**:

Fase	Responsable
Apertura	ETS
Proceso	ADJUDICATARIO
Bloqueo Usuario/pruebas	ETS
Reparación	ADJUDICATARIO
Reapertura/Cierre definitivo	ETS

En el caso de una **consulta**:

Fase	Responsable
Apertura	ETS
Proceso	ADJUDICATARIO
Bloqueo Usuario	ETS
Reparación	ADJUDICATARIO
Reapertura/Cierre definitivo	ETS

En caso de que se realice un **evolutivo**:

Fase	Responsable
Apertura	ETS
Propuesta/valoración	ADJUDICATARIO
Acepta/cance (prop/val)	ETS
Proceso	ADJUDICATARIO
Pruebas	ETS
Acep/canc prueb	ADJUDICATARIO
Reapertura/Cierre definitivo	ETS

El servicio se prestará en horario normal de oficina, de lunes a viernes. Los trabajos que requieran paradas del sistema y deban ser desarrollados fuera de dicho horario deberán ser pactados previamente entre ETS y el adjudicatario.

En el mantenimiento funcional, el servicio se prestará de forma ordinaria **sin necesidad de presencia física** de los consultores en las instalaciones de ETS, para lo cual se facilitarán por parte de ETS los accesos necesarios.

Los evolutivos de corto alcance serán solicitados al coordinador del servicio del adjudicatario, quien procederá a la presentación de un **presupuesto cerrado**, en base a los precios unitarios de su oferta. Los trabajos comenzarán tras la aprobación de dicho presupuesto por parte de ETS.

Al final de cada periodo de facturación, en los 2 siguientes días laborables, el adjudicatario deberá entregar un informe que al menos debe presentar la siguiente información:

- Total, de horas imputadas por perfil en evolutivos en el periodo de facturación
- Grado de seguimiento de la implantación, según las tareas de implantación definidas en el pliego de condiciones.

Este informe se enviará al responsable del contrato para su aprobación con referencia al número de contrato que se firme. Una vez recibida la aprobación, el adjudicatario deberá enviar la factura a través del medio que se especifique en el contrato.

El alcance del mantenimiento preventivo incluye:

- Diariamente revisión de notificaciones por email de rebase de umbrales
- Semanalmente revisión individualizada de procesos: consumo durante la semana de valores de CPU
- Semanalmente revisión de histórico de trazas de los procesos en busca de errores
- Quincenalmente la revisión de históricos de alarmas de espacio, memoria, etc. Acciones preventivas de liberación de espacio.
- Mensualmente chequeo del estado del servicio de autenticación de keycloak
- Cada dos meses mediciones de tiempos de respuesta end to end en operaciones habituales.
- Cada 2 meses revisión del estado de las bases de datos:
 - Análisis de fragmentación de índices y estadísticas
 - Revisión de errores en logs de SQL Server
 - Aplicar modificaciones a Jobs de reconstrucción de índices

El mantenimiento correctivo incluye:

- Resolución de incidencias de los usuarios de ETS
- Gestión de Resolución de las incidencias generadas por la actualización del sistema operativo e integraciones incluidos.

Durante la duración del contrato (4 años) el adjudicatario prestará un servicio de soporte, así como de ejecución de evolutivos. El plazo comenzará en el momento de la firma del acta de inicio del proyecto.

5. ENTREGABLES

A modo resumen, los entregables serán aquellos documentos indicados en el punto 4, además de todos los paquetes, instaladores del software que componen la arquitectura de la herramienta GIE (2 servidores de desarrollo y 2 servidores de producción).

- Manual de resolución de la incidencia
- Análisis funcional de la incidencia
- Actualización de los manuales existentes (manual de usuario, manual de configuración, manual de administración manual de instalación)

6. PLAZO DE EJECUCION DE LOS TRABAJOS

El plazo máximo para la realización de los trabajos descritos será de cuatro años.

7. PRECIOS UNITARIOS

Se deberán ofertar los siguientes precios:

- Disponibilidad para el Mantenimiento e integraciones durante la duración del contrato.
- Mantenimiento preventivo
- Precio-hora de resolución de incidencias y futuros evolutivos (Bolsa 100 h.)

8.- **PRESUPUESTO**

El presupuesto máximo de licitación para cada Lote es el indicado en la carátula.

MEDICIÓN	DESCRIPCION DE LA UNIDAD	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
4	Disponibilidad para el Mantenimiento de la infraestructura e integraciones durante la duración del CONTRATO. (coste año)		
4	Mantenimiento preventivo. (coste año)		
4	Precio-hora de resolución de incidencias y futuros evolutivos (bolsa de 100 h anual)		
TOTAL CONTRATO			

Todos los trabajos descritos en el Pliego están incluidos en estos precios.

9.- **FORMA DE ADUDICACION**

La adjudicación del Contrato se efectuará bajo la modalidad de Concurso Negociado sin Publicidad al disponer únicamente de la propiedad intelectual de la aplicación la empresa INDRA S.A.