

PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y CONSULTA DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y PROYECTOS DE BIDEGI, S.A. (2022JKIR0024)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Fecha: Enero 2023

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PLIEGO 1
2 ALCANCE DEL CONTRATO 2
3 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS 3
3.1 SITUACIÓN ACTUAL 3
3.2 nueva herramienta de gestion DE documentaciÓn técnica 3
3.2.1 PERFILES SE USUARIO Y ROLES 3
3.2.2 REPOSITORIO 4
3.2.3 MAESTROS: CATEGORIAS 6
3.2.3.1 MAESTROS: METADATOS 6
3.2.3.2 MAESTROS: PLANTILLAS 6
3.2.3.3 BUSQUEDA 7
3.2.3.4 DASHBOARD 7
3.3 INTEGRACION con MUNIGEX 7
3.4 IMPLANTACIÓN DE LA NUEVA HERRAMIENTA 7
3.4.1 Analizar la arquitectura actual 7
3.4.2 . Instalación 8
3.4.3 Migrar BBDD a la solución propuesta 8
3.4.4 Soporte, mantenimiento correctivo/evolutivo y asistencia en la incorporación de nuevos datos 8
3.4.4.1 Consultoría de apoyo y asistencia en la incorporación de nuevos datos 8
3.4.4.2 . Soporte y asistencia a la carga de datos 8
3.4.4.3 Mantenimiento evolutivo 9
3.4.4.4 Transferencia del conocimiento y formación del personal 9
3.5 REQUISITOS GENERALES 10
3.5.1 Entorno Tecnológico 10
3.5.2 Compatibilidad 10
4 DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS 11
5 DESARROLLO DE LOS TRABAJOS 12
FASE 1- Desarrollo nuevo aplicativo 12
FASE 2 Servicio soporte: 13
6 PLAZO DE EJECUCIÓN 14

7 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO 15
7.1 Acuerdos de nivel de servicio de la FASE 1 15
7.2 Los acuerdos que siguen deberán ser observados tanto durante la FASE 1 como durante la FASE 2. 16
7.3 Tipificación de incidencias 16
7.4 Metodología de gestión de servicio 16
8 DOTACIÓN DE MEDIOS 19
9 VALORACIÓN Y ABONO DE LOS TRABAJOS 21
10 PRECIO DEL CONTRATO 22
ANEJO N.º 1: DOTACIÓN DE PERSONAL 24

1 ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PLIEGO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es describir los trabajos y fijar las condiciones técnicas que regirán en el Contrato de Servicios consistente en la IMPLANTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y CONSULTA DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y PROYECTOS DE BIDEGI, S.A.

Bidegi tiene encomendados el mantenimiento, conservación y explotación, en sus tramos guipuzcoanos de las autopistas AP-8 y AP-1 y las autovías A-636 y GI-20, esta última en los tramos que van desde el PK 0+000 hasta el PK 3+000 y desde el PK 10+880 hasta el PK 15+870. Así la redacción de documentos técnicos, fundamentalmente proyectos y la ejecución de obras constituyen un área fundamental de la actividad de Bidegi, S.A. Dicha actividad es soportada también por otras áreas como la contratación, el área jurídica, el área económico-financiera o los sistemas de información.

En definitiva, para la gestión de estas infraestructuras y sus equipamientos, Bidegi dispone de un completo inventario de documentación técnica de los mismos. El acceso a esta información es esencial para los departamentos técnico y de explotación de Bidegi; actualmente, dicha documentación se almacena en un dispositivo de almacenamiento conectado a la red (NAS), y se organiza en carpetas (en estos momentos alberga aproximadamente 596.074 archivos y 82.453 carpetas que suponen un volumen de más de 1,79 Tb de datos) y su búsqueda se puede realizar mediante una hoja Excel.

El acceso a este ingente volumen de almacenamiento de documentación es cada vez más complejo, dando lugar a una falta de agilidad en la gestión y búsqueda de documentación, lentitud y dificultades para la recuperación y tratamiento de los documentos.

En suma, esta herramienta en su versión actual carece de la usabilidad necesaria para satisfacer los objetivos de Bidegi, siendo necesario llevar a cabo una actualización tecnológica que mejore la funcionalidad y usabilidad del Sistema como herramienta de gestión y consulta de la documentación de los proyectos.

Por todo ello, se hace imprescindible avanzar tecnológicamente hacia una nueva aplicación que sea capaz de dar respuesta a los retos que esta gestión plantea.

2 ALCANCE DEL CONTRATO

Los trabajos a realizar conducirán a disponer una solución integral que permita la gestión de la documentación de las infraestructuras.

El nuevo sistema debe ser accesible vía internet a través de portal web de acceso.

Serán objetivos a alcanzar a través de la actualización tecnológica los siguientes:

- Disponer de una herramienta útil para la consulta y actualización de la documentación técnica
- Distintas 'vistas' (modo de visualización) de la documentación.
- Notas, propiedades y metadatos que facilitan la búsqueda de la documentación.
- Identificadores que permitan mover, modificar, etc., los documentos sin perder vínculos (Munigex).
- Previsualizar documentos sin necesidades de descarga.
- Estructuras fijas o plantillas que permitan una mejor organización.
- Importación de documentación junto a su estructura de forma rápida.
- Firma de documentos y proyectos
- Gestión de permisos para controlar las acciones de los usuarios sobre los documentos y/o estructuras.
- Acceso de proveedores externos, permitiendo especificar el apartado dentro de la estructura con permisos por usuario.
- Suscripciones a la documentación.
- Dashboard, con acceso dirección a documentación por usuario.

Se considerarán dentro del alcance de la presente contratación todos los trabajos conducentes a completar la actualización tecnológica del sistema de gestión documental de Bidegi y la migración de su base de datos, así como los datos y expedientes obrantes en los sistemas que sean sustituidos, tanto en el caso de las aplicaciones como registros mantenidos en archivos ofimáticos, teniendo en cuenta los requisitos contenidos en el presente Pliego.

Las licencias, si las hubiese, e infraestructura IT serán titularidad de Bidegi desde el inicio del presente contrato. A la finalización del contrato, el adjudicatario deberá facilitar la transferencia tecnológica incluyendo el código fuente para que sucesivos adjudicatarios puedan prestar el servicio de soporte y mantenimiento que precise Bidegi.

3 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

3.1 SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente Bidegi dispone de gran cantidad de documentación relativa a todas las obras e instalaciones que se han realizado a lo largo de los años. La documentación está alojada en un servidor local, y se comparte en una unidad de red por todos los usuarios.

En la actualidad, dicha documentación se organiza en carpetas (en estos momentos alberga aproximadamente 596.074 archivos y 82.453 carpetas que suponen un volumen de más de 1,79 Tb de datos). La búsqueda de información se puede realizar mediante una hoja Excel.

Esta clasificación de la documentación podría variar dependiendo del departamento que clasifique los proyectos, ya que cada unidad de negocio tiene una visión distinta para la explotación de la información.

Esta documentación constituye un recurso valioso y un activo importante con lo que la adopción de un criterio sistemático para la gestión de documentos resulta esencial.

Bidegi, dispone también de una aplicación, *Munigex*, encargada de gestionar los expedientes. Estos expedientes se relacionan con la documentación de forma directa a través de su ubicación en el servidor.

3.2 NUEVA HERRAMIENTA DE GESTION DE DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El objetivo principal es implementar un sistema de gestión de documentos cloud que permita organizar la información bajo diferentes prismas, añadiendo los metadatos necesarios que permitan su localización y explotación.

Todo documento tendría una localización inequívoca, que permitirá enlazar los expedientes sin miedo a perder la documentación relacionada.

A continuación, se detalla la estructura y funcionalidad principales que debería tener la aplicación para la organización y búsqueda de la documentación de BIDEGI:

3.2.1 PERFILES SE USUARIO Y ROLES

Apartado que permitirá gestionar los usuarios con acceso a la aplicación:

- **Usuarios**: Serán los usuarios internos
- **Proveedores (usuarios externos)**: listado de usuarios externos con acceso.

Todos los usuarios tendrán asignado un rol por defecto (aunque se podrán especificar accesos personalizados a cualquiera dentro de la pestaña de seguridad). Se podrán definir **roles**, donde se especificará a nivel general que permisos dispondrán, aunque será en la pestaña de '*seguridad*' donde se podrán especificar permisos personalizados para una estructura o documento en concreto.

Donde:

- **Leer**: le permitirá consultar la documentación, sin realizar ninguna modificación sobre ella.
- **Escribir**: podrá modificar su nombre, categorías, palabras clave (keyword), mover, copiar.
- **Eliminar**: permitirá eliminar documentos.
- **Seguridad**: podrá editar los permisos específicos a un documento o estructura.
- **Metadatos**: se podrá añadir/eliminar metadatos a los documentos
- **Descarga**. Permitirá la descarga del documento.

3.2.2 REPOSITORIO

Para poder organizar la documentación deberá existir la posibilidad de crear una estructura en carpetas. Estas carpetas tendrán propiedades que permitan clasificar y dotarlas de mayor información que resulte útil para su búsqueda. También dispondrán de unas propiedades relativas a su seguridad, donde se podrán especificar los usuarios con permisos a ese nivel.

Dentro de estas 'carpetas' se podrán adjuntar *documentos* que deberán disponer también de propiedades, permisos y notas aclaratorias.

De esta forma, al posicionarse sobre un documento o carpeta dentro de la estructura, se podrán visualizar las distintas pestañas con los datos introducidos.

- Si se trata de una *carpeta* se visualizarán las siguientes pestañas:

  - **Propiedad**. Se visualizarán las propiedades de la carpeta.
  - **Seguridad.** Se visualizarán los permisos específicos de la estructura.

  Se podrán realizar las siguientes acciones:

  - Importar zip
  - Importar documento
  - Crear Subcarpeta
  - Eliminar carpeta.
  - Renombrar carpeta
  - Copiar carpeta.
  - Mover carpeta:
  - Añadir documento

- En el caso de un *documento*:

  - **Propiedad**. Propiedades a nivel de documento.

- **Seguridad.** Igual que a nivel de carpeta, pero en este caso se podrían configurar los permisos a nivel de documento.
- **Notas.** Se podrán introducir notas aclaratorias sobre el documento.
- **Preview**. Permitirá previsualizar algunos archivos. Dependerá del tipo y de su tamaño.

Se podrán realizar las siguientes acciones:

- Descargar documento
- Eliminar.
- Renombrar.
- Copiar documento
- Mover documento
- Añadir categorías.
- Añadir Keyword.
- Añadir nota.
- Añadir/eliminar metadatos
- Copiar vinculo.

También se deberán incluir funcionalidad a nivel general:

- Selector de columnas.
- Importar zip.
- Añadir documento (wizard).
- Crear carpeta.
- Crear estructura (plantilla).
- **Copiar vinculo**. Permite copiar el vínculo de la posición actual.
- **Acciones masivas:** Donde se cargará un checkbox para poder seleccionar carpeta/documento en la parte superior derecha
    - Copiar masivamente
    - Mover masivamente
    - Descargar masivamente
    - Eliminar masivamente
    - Añadir notas masivamente
    - Añadir categorías masivamente

- Añadir keywords masivamente
- Añadir metadatos masivamente

3.2.3 MAESTROS: CATEGORIAS

Las categorías permitirán crear una organización lógica distinta en los documentos. Esta clasificación puede ser de gran utilidad para el departamento de instalaciones, donde a través de esta categorización podrán visualizar la documentación de una forma más amigables para su lógica de negocio.

Dentro del repositorio tendremos la vista por categorías, de forma que la documentación se reclasificara teniendo en cuenta esta lógica.

3.2.3.1 MAESTROS: METADATOS

Los metadatos pueden ser:

- Tipo (una lista donde se definen los distintos tipos)
- Tecnología: lista de tecnologías
- Proveedor: texto
- Descripción: texto
- Presupuesto: decimal
- Link: hipervínculo

Estos campos se incorporarán en las búsquedas con lo que facilitará la localización de documentos.

3.2.3.2 MAESTROS: PLANTILLAS

A través de este apartado se podrán crear “estructuras tipo”, de esta forma se puede predefinir estructuras que permitan homogenizar la creación por ejemplo de tipo de proyectos.

También se podrán vincular las plantillas tipo con los metadatos que se deberán solicitar para la documentación contenida en la plantilla.

Por ejemplo, se podría crear una plantilla para “FIRMES” donde quedaría de la siguiente manera:

FIRMES
- ACTUACIONES
- ENSAYOS

También se podría definir una estructura para los PROYECTOS DE FIRMES, con su estructura base, incluso crear un grupo de metadatos para estos proyectos definiendo las características específicas que desean guardar, facilitando su búsqueda o clasificación.

3.2.3.3 BUSQUEDA

Las búsquedas se podrán hacer por palabras en el nombre (título) de los documentos, o por el tipo de archivo (tipo MIME). Del mismo modo, siempre que se haya proporcionado palabras clave (keyword) para los archivos, puede buscar utilizando este campo.

También será posible buscar con el contenido de la descripción de las notas, categorías o por valores de grupos de propiedades definidos.

3.2.3.4 DASHBOARD

Al entrar en la aplicación aparece un cuadro de mando donde se podrán visualizar datos como:

- Últimos documentos añadidos por el usuario
- Cambios en documentación suscrita
- Clasificaciones de documentos.

3.3 INTEGRACION CON MUNIGEX

La aplicación solución deberá integrarse con Munigex para vincular la documentación de los expedientes.

Seleccionando esta opción se podrá acceder a la nueva aplicación y:

- Navegación y copia por una estructura especifica
- Acceso a documento

De esta forma, con independencia de los movimientos que se realicen con la documentación, el enlace siempre llevara a la documentación relacionada a través de los identificadores.

3.4 IMPLANTACIÓN DE LA NUEVA HERRAMIENTA

Para poder llevar a cabo el proyecto es necesario conocer las tipologías de información de BIDEGI. La clasificación actual será facilitada al adjudicatario.

Las principales fases a realizar en este proceso de migración son los siguientes.

3.4.1 Analizar la arquitectura actual

- Analizar el modelo de clasificación documental actual (tablas, relaciones, índices…)
- Informes relacionados
- Informe detallado del diseño de la nueva arquitectura.

3.4.2 . Instalación

El adjudicatario deberá realizar la instalación de los componentes o programas que necesite la solución propuesta. También deberá facilitar un manual de instalación detallado de todos aquellos componentes o programas instalados.

La instalación del software, aplicativos, bases de datos y resto de necesidades IT se realizará en un servicio cloud externo al adjudicatario.

3.4.3 Migrar BBDD a la solución propuesta

Dentro de esta migración se deberán de crear los procesos (Scripts) necesarios para poder mapear los datos actuales a la nueva solución.

Migración del modelo de datos actual al nuevo modelo de datos propuesto por el adjudicatario.

Deberá detallarse en la memoria la manera en que se va a llevar a cabo la actualización del inventario existente a la nueva herramienta, así como el tratamiento de los datos actuales.

La cronología y priorización en el orden de desarrollo de las funcionalidades serán aprobadas por el Director del Contrato.

3.4.4 Soporte, mantenimiento correctivo/evolutivo y asistencia en la incorporación de nuevos datos

3.4.4.1 Consultoría de apoyo y asistencia en la incorporación de nuevos datos

Se trata de ofrecer un mantenimiento correctivo, preventivo y de asistencia técnica que asegure la correcta explotación del nuevo sistema en los próximos DOS años (prorrogable 2 años), así como incorporación de nuevos datos y documentos suministrados por BIDEGI a la nueva herramienta de gestión de la documentación técnica.

El mantenimiento correctivo preventivo garantizará el funcionamiento de la aplicación, actuando ante cualquier error que se detecte durante su utilización o bien con las acciones preventivas que se consideren necesarias.

3.4.4.2 . Soporte y asistencia a la carga de datos

El soporte y asistencia a la carga de datos incluirá los siguientes servicios:

- Cargas de datos masivas que, mediante una aplicación informática, puedan ejecutarse con mayor facilidad:
- Soporte técnico tanto a Bidegi como a sus colaboradores, bien para la carga de datos y documentos tras la ejecución de una obra o redacción de proyecto, inspección o ensayo, bien para la descarga de información contenida en la aplicación.

Para lo cual será necesaria la creación de un portal público de manera que la plataforma, mediante permisos temporales, permita el acceso a empresas externas a BIDEGI a través del mismo para la introducción de información relativa a proyectos o contratos en ejecución.

3.4.4.3 Mantenimiento evolutivo

Se entiende por mantenimiento evolutivo aquel que permite mejorar o aumentar la funcionalidad ofrecida por los sistemas desarrollados en el proyecto inicial.

Cualquier variación o incremento de funcionalidades de la aplicación quedará registrado en la documentación del proyecto de manera que se genere un nuevo manual de usuario.

El mantenimiento evolutivo contemplará la formación continua del personal de BIDEGI responsable del proyecto sobre las herramientas y nuevas funcionalidades desarrolladas.

Se ha estimado en este Pliego, para el mantenimiento evolutivo, la asistencia en la incorporación de nuevos datos y soporte técnico a Bidegi y colaboradores una dedicación de 100 h. anuales acumulables en el caso de no hacer uso de ellas. El soporte correctivo se considera continúo durante todo el curso del contrato.

3.4.4.4 Transferencia del conocimiento y formación del personal

Durante la elaboración del proyecto se registrará la documentación que especifique las características técnicas y el modelo de datos utilizado y se entregará el manual completo y pormenorizado de las aplicaciones en el que estarán detalladas las funcionalidades que presentan las diferentes aplicaciones. Se explicarán las herramientas empleadas en el desarrollo, así como las estructuras de los desarrollos y los recursos empleados. Se generarán tres manuales:

- Manual de Usuario
- Manual de Administración

Se elaborará una estrategia de transferencia de conocimiento con el objetivo de que, una vez finalizada la implantación de la herramienta, un determinado número de personas adquieran las habilidades técnicas suficientes para mantener, operar y, sobre todo, conocer el resultado del proyecto y sus posibilidades de operatividad.

La **formación** irá dirigida a los distintos grupos de trabajo y a los diferentes tipos de usuarios de BIDEGI e incluirá los aspectos necesarios para la utilización eficiente de los sistemas para cada tipo de usuario. Asimismo, se dispondrá de un servicio de apoyo personalizado para la puesta en marcha y asistencia durante la vida del contrato. El número de usuarios previstos es de 12, de los cuales 3 adquirirán la formación de administrador.

3.5 REQUISITOS GENERALES

3.5.1 Entorno Tecnológico

A continuación, se detallan los componentes tecnológicos principales de este proyecto.

- Base de datos (Postgresql, Oralce, MS SQL Server…)
- Lenguaje de programación del Front-End (Angular js, React, .NET…)
- Lenguaje programación de los Servicios Back-End (Java, php. NET…)

3.5.2 Compatibilidad

La solución ofertada deberá garantizar la total compatibilidad entre todos los elementos, así como la compatibilidad con la infraestructura existente.

Toda integración, cambio o sustitución que resulten necesarios, derivados de la no compatibilidad de los sistemas ofertados con los existentes en BIDEGI serán responsabilidad de la empresa adjudicataria, quien deberá realizar todas las tareas oportunas para conseguir el correcto funcionamiento del entorno final requerido, sin que esto suponga ningún coste añadido para BIDEGI, sin pérdida de la continuidad del servicio que se presta, y sin perjuicio de los plazos establecidos.

4 DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

Bidegi designará de entre sus técnicos uno o varios Ingenieros directores de los trabajos objeto de este Pliego. Estos desempeñarán funciones directoras e inspectoras, desde el punto de vista técnico, administrativo y económico, estableciendo las líneas generales de la actuación del Adjudicatario, con el objetivo de lograr que los trabajos sirvan de la mejor forma a los intereses de Bidegi. En particular la dirección del Contrato tendrá facultades para:

- Informar sobre las modificaciones y su posible incidencia en el presupuesto y/o plazo para la redacción de los trabajos.
- Establecer y concretar los criterios a aplicar por el Adjudicatario y supervisar el desarrollo de los trabajos realizados por el mismo.
- Aprobar las facturas para el abono al Consultor de los trabajos, de acuerdo con lo establecido al respecto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del Contrato.
- Facilitar al adjudicatario las oportunas credenciales y coordinar su actuación.

5 DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

En consideración a la singularidad del contrato, el desarrollo de los trabajos se dividirá en dos FASES diferenciadas.

FASE 1- DESARROLLO NUEVO APLICATIVO: se identifica con los Cinco primeros meses del contrato, durante los cuales deberán quedar recogidos todos los datos, aplicativos y funcionalidades de la actual Herramienta de Gestión de la documentación técnica de Bidegi en una nueva Herramienta.

El desarrollo en esta primera fase seguirá metodología ágil SCRUM. En la oferta se deberá presentar una propuesta al respecto identificando claramente cómo se organizarán los eventos de:

- Planificación del Sprint.
- Seguimiento diario del sprint (scrum diario)
- El propio sprint (máximo de 4 semanas)
- Revisión del sprint. Estas reuniones serán presenciales (como mínimo 1 reunión al mes) donde todo el equipo presentara en las oficinas de BIDEGI los avances en un entorno pre-productivo.
- Retrospectiva
- Los roles de:
- Propietario del producto
- Equipo de desarrollo
- Scrum Master
- Y los artefactos:
- Pila de Producto
- Pila del Sprint
- Incremento
- Documentación del trabajo realizado

Alguno de los roles lo podrán desempeñar personas de BIDEGI.

El adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad tanto remota como presencial.

FASE 2 SERVICIO SOPORTE: Corresponde al soporte, mantenimiento correctivo, evolutivo y de asistencia en la incorporación de nuevos datos. En esta fase igualmente, el consultor, informará obligatoriamente y por escrito al Director del Contrato, durante los cinco primeros días de cada trimestre sobre la marcha general de los trabajos encomendados.

La contratación de este servicio será por administración, abonándose en función de los recursos efectivamente empleados en el desarrollo del contrato.

En las líneas siguientes se realiza una estimación del importe de horas, que

podrá ser superior o inferior en función de las necesidades del contrato, no

pudiendo el adjudicatario reclamar por este concepto.

- Jefe de proyecto: 10 horas/año
- Consultor Analista Funcional: 20 horas/año
- Programador .net: 100 horas/año
- Diseñador UX.: 10 horas año

6 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo para la fase 1: elaboración del aplicativo principal, migración de la base de datos, datos y documentación de proyectos en los sistemas, será de CINCO (5) MESES.

El plazo para la fase 2: mantenimiento correctivo y evolutivo, asistencia a la carga de datos e incorporación de los mismos tendrá una duración de 24 MESES, es decir hasta la consumación de DOS (2) AÑOS de contrato y comenzarán a contarse una vez finalizada la Fase 1. Serán prorrogables, año a año, por un periodo de DOS (2) años más.

7 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

Los ANS deberán ser observados tanto durante la ejecución del proyecto como durante el periodo de garantía.

7.1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE LA FASE 1

1. **Reunión de arranque.** Se realizará dentro los primeros cinco días hábiles a partir de la formalización del contrato por parte de la empresa adjudicataria.

2. **Entrega de la planificación de las tareas.** La planificación de las tareas del proyecto se entregará como muy tarde al final de la segunda semana desde la reunión de arranque del proyecto e incluirá la documentación correspondiente solicitada en el punto 4 de este apartado. Se consensuarán con la Dirección del contrato las posibles variaciones propuestas en los HITOS previstos en la FASE 1.

Una vez entregada la planificación de tareas, en caso de que por cualquier casuística esta planificación deba cambiar, se deberá entregar la nueva planificación.

3. **Entrega de informes de los trabajos que se realizan.** Desde la reunión de arranque y en los cinco primeros días siguientes a la fecha estimada para la finalización de cada HITO (excepto para el HITO 0), se deberá entregar periódicamente el Informe de Seguimiento del Proyecto, este, y tras las pruebas pertinentes, servirá a la Dirección del proyecto como acreditación para el abono de la factura. Especificará las tareas realizadas, problemas encontrados, incidencias, riesgos, dudas, temas de especial relevancia y próximos hitos a abordar. También se debe entregar una planificación actualizada del proyecto especificando el porcentaje de las tareas realizadas y la planificación de las tareas restantes ajustadas a la situación del proyecto en el momento de la realización.

4. **Entrega de otra documentación de gestión del proyecto.** Este acuerdo de nivel de servicio se refiere a la siguiente documentación: documentos actas de reunión, documentos análisis funcional, documentos de diseño técnico, documentos de manual de instalación y operación, documentos de manual de usuario, planes de pruebas, casos de prueba, documentos para creación de bases de datos, documentos para ejecución de scripts en base de datos, documentos para creación de dominios, roles y usuarios en el meta directorio, documentos para dar de alta servicios en la plataforma de integración de sistemas, documentos para consumir servicios de la plataforma de sistemas, documentos de control de cambios para despliegues. Se entregará a la Dirección del contrato cada vez que sea necesario uno de los documentos.

5. **Superación del tiempo de realización de tareas o entregas.**

En caso de que los productos entregados a BIDEGI no sean correctos por deficiencias en su desarrollo, documentación incompleta, errores en ejecución o no pasar las pruebas funcionales o de rendimiento, **no serán aceptados hasta su realización de forma satisfactoria.**

7.2 LOS ACUERDOS QUE SIGUEN DEBERÁN SER OBSERVADOS TANTO DURANTE LA FASE 1 COMO DURANTE LA FASE 2.

Se enumeran en este pliego los aspectos principales, pero los niveles de servicio serán propuestos por el licitante siendo objeto de valoración según el PCAP.

Los acuerdos son:

1. Comunicación de incidencias
2. Solución temporal de incidencias Tipificadas con prioridad Alta.
3. Solución definitiva de incidencias Tipificadas con prioridad Alta.
4. Solución definitiva de incidencias Tipificadas con prioridad distinta de Alta.
5. Repetición de casuísticas por ejecución defectuosa.
6. Número de incidencias con Prioridad Alta. Soluciones.

7.3 TIPIFICACIÓN DE INCIDENCIAS

Tiempo de resolución: El licitador realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para solucionar el problema técnico o para proporcionar una solución alternativa.

INCIDENCIAS

Prioridad (severidad)

1. **Alta** Degradación importante del servicio. Incidencias que bloquean la operativa del usuario para los que no existe una vía alternativa que soslaye el problema o la necesidad.
2. **Media** Degradación leve del servicio. Incidencias que bloquean una operativa específica del usuario para los que existe una vía alternativa que soslaye el problema o la necesidad.
3. **Baja** Consultas. Resto de incidencias

7.4 METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO

La metodología de prestación del servicio consistirá en la prestación de unos recursos para dar respuesta al conjunto de alcances de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del aplicativo descritos en el presente pliego de condiciones técnicas, así como la asistencia técnica asociada.

De esta manera los recursos disponibles por parte del contratista y en coordinación con la Dirección de Contrato de Bidegi, se emplearán en aquellas actuaciones que sean consideradas de mayor valor añadido y mayor servicio prestado al cliente.

Si bien el licitante deberá exponer la mejor forma de proceder a realizar la gestión del servicio, propuesta que deberá ser aprobada por la Dirección de Contrato al antes del inicio de la prestación del servicio, está deberá dar respuesta a los siguientes requisitos mínimos:

- **Registro**: Se deberá proponer una herramienta informática para el registro del conjunto de incidencias y/o solicitudes que deberá ser accesible de manera sencilla tanto para los técnicos del adjudicatario como por parte del personal de Bidegi.

  La herramienta dispuesta deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

  a) El alta de la incidencia/solicitudes deberá se completa, incluyendo documentos adjuntos.
  b) Deberá disponerse de accesos independiente para al menos 2 usuarios de BIDEGI y para 2 técnicos por parte del Adjudicatario.
  c) Deberá poder priorizar las solicitudes/incidentes.
  d) Deberá permitir seguimiento online de la evolución de las incidencias.
  e) Deberá poder explotar la información relativa al estado de las incidencias/solicitudes y permitir el correcto seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio.
  f) Deberá ser intuitiva y fácilmente usable por cualquier usuario, independientemente del nivel de conocimiento informático.
  g) Deberá ser gratuita o con licencias por un periodo no inferior a 3 años, debiéndose en cualquier caso dejarse a disposición de BIDEGI una vez concluida la prestación de servicio para que pueda ser empleada en contratos de mantenimiento posteriores.

- **Análisis preliminar:** Una vez dada de alta una incidencia, y en los plazos establecidos en el marco del presente contrato, se deberá realizar una primera valoración, incluyendo una estimación inicial del tiempo aproximado de resolución de la incidencia/solicitud.

  Esta valoración tendrá un triple objetivo: 1) Valorar la carga de trabajo estimada para la tarea para analizar la conveniencia de seguir o desistir de la solicitud 2) Valoración de su priorización y 3) permitir un seguimiento del servicio.

- **Ejecución y priorización de las tareas:** Del conjunto de incidencias/solicitudes dadas de alta, Bidegi realizará una priorización desde prioridad extrema a prioridad baja. El adjudicatario, y de acuerdo a los recursos disponibles dentro del marco del contrato, deberá ir ejecutando las actuaciones correctivas/preventivas y/o evolutivas de acuerdo al orden marcado por Bidegi.
- **4. Seguimiento y Avance:** La plataforma de registro deberá servir como herramienta para el seguimiento de la evolución de las tareas debiendo las incidencias seguir el siguiente flujo:

  a) “nueva” cuando se registra inicialmente.

b) "analizada" una vez hecha la primera valoración.

c) "en proceso" cuando se está trabajando en ella para su resolución.

d) "Realizada" cuando la actuación se ha completado, pero queda pendiente la validación de la misma por parte de Bidegi.

e) "cerrada" una vez que esta tarea haya sido realizada y valorada satisfactoriamente por parte de los técnicos de Bidegi.

f) "Reabierta" en caso de que una vez realizada no cumpla con lo requerido por Bidegi.

g) "Anulada" en caso de desestimarse la continuación de la incidencia/solicitud.

- **5. Cumplimiento del nivel de servicio:** Adicionalmente a la información proporcionada por la herramienta, y con cadencia mensual, se deberá dar parte de los avances realizados que garanticen que efectivamente los recursos contratados han sido empleados para el fin establecido. En este sentido se piensa en una gestión remota, si bien se deberá disponer del correspondiente parte de trabajos que aseguren a BIDEGI que se cumple con los niveles de servicios requeridos en el presente pliego.

8 DOTACIÓN DE MEDIOS

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas incluye la disposición mínima de perfiles para la óptima realización, de los trabajos que se contratan.

El licitador deberá proponer un equipo de trabajo constituido por el número de integrantes que estime necesario para las funciones descritas, así como para el adecuado cumplimiento de los objetivos perseguidos en el presente pliego. Dicho equipo habrá de aportar conocimiento y experiencia contrastada en la materia objeto de contratación, por trabajos realizados en el ámbito de desarrollo de este tipo de aplicaciones.

Se considera requisito imprescindible, por parte del licitador, adscribir un equipo de personas mínimo estable durante toda la ejecución del contrato, con independencia de las que puntualmente deba asignar para la resolución de una o más funciones o tareas en forma de equipo temporal.

Durante todo el periodo del contrato, el equipo de trabajo deberá cumplir los requerimientos mínimos establecidos en este apartado.

Los permisos, licencias, vacaciones no afectarán en modo alguno al desarrollo de los trabajos; esto significa que cualquier ausencia, por cualquier motivo, de las personas titulares de las funciones que integran el equipo debe ser cubierta por sustitutos de competencias equivalentes. Tanto para los relevos programados (p.ej. vacaciones) como las incidencias, deben ser autorizados por la Dirección del Contrato que, según la duración o influencia en el trabajo a realizar, podrá disponer otras medidas extraordinarias.

Asimismo, deberá adscribir un responsable del Proyecto con experiencia en asesoramiento, coordinación y dirección de este tipo de proyectos que actuará como interlocutor válido durante la ejecución del proyecto y velará por la buena marcha y calidad del mismo.

En relación con los profesionales de la ejecución del trabajo, deberán disponer de la cualificación y la titulación adecuadas a la naturaleza de los mismos. A este respecto, se requieren como mínimo los siguientes perfiles profesionales:

- **Responsable del Proyecto:** Persona encargada en planificar, ejecutar y monitorizar las acciones a realizar en el proyecto. Sera responsable de la consecución de los objetivos de cada fase y la persona interlocutora por parte de la empresa adjudicataria. Deberá disponer de 10 años de experiencia en gestión y desarrollo de proyectos similares.
- **Consultor/a UI/UX (Diseñador/a**.): Participará en las labores de diseño (User experience UX/Usabilidad o Interfaz del usuario UI) de interacción y usabilidad, deberá disponer de 5 años de experiencia en el diseño y usabilidad de interfaces de aplicaciones web.
- **Programador/a**, deberá disponer de 5 años de experiencia en desarrollo de aplicaciones web
- **Analista funcional,** deberá disponer de 5 años de experiencia en proyectos similares

El licitador aportará un organigrama en el que se especifiquen los perfiles y dedicaciones correspondientes para cada fase del contrato.

9 VALORACIÓN Y ABONO DE LOS TRABAJOS

La valoración y abono de los trabajos realizados por el Adjudicatario se efectuará por facturas de dos maneras diferenciadas según las fases del trabajo descritas en el punto "5. Desarrollo de los trabajos".

- En la FASE 1: Se abonarán los trabajos mensualmente
    - MES 1: 10% del precio correspondiente a la FASE 1
    - MES 2: abono del 20 % correspondiente a la FASE 1
    - MES 3: abono del 20% correspondiente a la FASE 1
    - MES 4: abono del 20% correspondiente a la FASE 1
    - MES 5: recepción de la herramienta de gestión y consulta, abono del 30% correspondiente a la FASE 1
- En la FASE 2: Se abonarán los trabajos por facturas trimestrales

Trimestralmente, y previo a la facturación, el adjudicatario deberá realizar un informe de seguimiento, indicando las tareas realizadas a lo largo del trimestre y la justificación asociada de la dedicación del equipo de trabajo.

El consumo de uno u otro recurso dependerá de la necesidad de los mismos a lo largo del desarrollo de la segunda fase, no pudiéndose reclamar desviaciones por este concepto.

En las siguientes líneas se realiza una estimación de las horas año para cada uno de los perfiles, un importe consumo hora de recurso, dando un total estimado de importe valoración año y el importe de licitación para los dos años de contrato.

Perfil	Coste/hora	Horas	Año	2 años contrato
Jefe proyecto	75,00 €	10	750,00	1.500,00
Analista funcional	65,00 €	20	1.300,00	2.600,00
Programador	55,00 €	100	5.500,00	11.000,00
Diseñador	65,00 €	10	650,00	1.300,00
TOTAL			**8.200,00**	**16.400,00**

Este importe podrá variar al alza o a la baja en función de las necesidades reales en el transcurso de la fase 2 del expediente.

Las facturas, y previo visto bueno del director de contrato, se abonarán por los importes de los recursos realmente empleados, multiplicándose las horas empleadas por coste/hora del perfil.

10 PRECIO DEL CONTRATO

- El presupuesto base para la licitación de los trabajos del presente pliego asciende a la cantidad de 73.850€ (IVA no incluido).
- El presupuesto estimado del contrato 90.250 €
- Para el cálculo de los precios de las distintas unidades se han adoptado las siguientes consideraciones:
  - Para el cálculo del precio unitario en relación a la mano de obra se ha tenido en cuenta la tabla de retribuciones del Convenio colectivo del sector de empresas de consultoría (código de convenio nº: 99001355011983), a la que se ha aplicado la dedicación especificada en el Anexo 1 de este pliego.
  - En cuanto a precios de componentes, y/o tecnologías se ha contado con precios de mercado.

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN		PRECIO (€)
FASE 1	DESARROLLO,IMPLANTACIÓN, MIGRACIÓN	57.450
FASE 2	MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO (24 MESES)	16.400
	TOTAL P.E.C.	73.850

PRESUPUESTO MÁXIMO EVENTUALES PRÓRROGAS	PRECIO (€)
SERVICIO SOPORTE: MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO	16.400
TOTAL P.E.C.	16.400

VALOR ESTIMADO	Importe (€)
Presupuesto base de licitación, sin IVA	73.850
Importe máximo de las eventuales prórrogas, sin IVA	16.400
TOTAL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO, sin IVA	90.250

- Se entenderán comprendidos en los precios ofertados por los licitadores cualesquiera conceptos inherentes a la prestación objeto del contrato, entre otros, a título meramente enunciativo y no limitativo, los siguientes:

- Todos los costes directos e indirectos necesarios para la ejecución del contrato, conforme a lo previsto en el presente Pliego, no admitiéndose a posteriori la facturación por conceptos que previamente deberían haber sido observados en el precio final.
- Cualesquiera conceptos inherentes a la ejecución del contrato y todos los gastos relativos al personal empleado para la ejecución del mismo (a saber, salarios y Seguridad Social, vacaciones y pagas extraordinarias, trabajos en hora nocturna y festivos, sustituciones por baja o enfermedad, seguros de accidentes individuales, etc.), así como todos los tributos, seguros, licencias, autorizaciones y restantes gastos generales.
- Gastos de desplazamiento y transporte.
- Cualesquiera medios, herramientas, vehículos, equipos, instrumentos, equipos informáticos y aparatos que requiera emplear el contratista en la ejecución del contrato.
- Asistencia a todas las reuniones de trabajo o informativas que determine la entidad contratante, con el objeto de posibilitar el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato.
- Cualesquiera otros conceptos señalados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En dicho precio se consideran incluidos todos los gastos que el Adjudicatario deba satisfacer para la correcta ejecución del Contrato, así como toda clase de impuestos, tasas y tributos que sean consecuencia del mismo.

BIDEGI

Gipuzkoako Azpiegituren Agentzia
Agencia Guipuzcoana de Infraestructuras
MIRARI AZURMENDI SORAZU 83023
2023/01/16 auzoa, 631 - A- 20800 Zarautz

ANEJO N.º 1: DOTACIÓN DE PERSONAL

FASE 1: DESARROLLO, IMPLANTACIÓN Y MIGRACIÓN (5 meses)

Puesto	Nº de personas estimado	Dedicación estimada en horas
Responsable de proyecto	1	132
Programador	2	630
Diseñador UI/UX	1	120

FASE 2: SERVICIO SOPORTE (24 meses)

Puesto	Nº de personas estimado	Dedicación estimada en horas
Responsable de proyecto	1	20
Programador	1	200
Diseñador UI/UX	1	20
Analista funcional	1	40