Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJIE-135-2023

Implantación, soporte y mantenimiento de un gestor electrónico de expedientes de contratación para EJIE, S.A.

Pliego de condiciones técnicas

O2023

Mediterráneo, 14 · 01010 Vitoria-Gasteiz · Posta-kutxatila / Apartado: 809 · 01080 Vitoria-Gasteiz · Tel. 945 01 73 00* · Fax. 945 01 73 01 · www.ejie.net

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.1			Ibai Egusquiza	

Índice

1 Introducción 5

1.1 Perfil de la compañía 5

2 Objeto del contrato. 6

2.1 Alcance 6

2.2 Descripción de la solución. 9

2.2.1 Requisitos funcionales. 10

2.2.1.1 Aspectos comunes del gestor de expedientes. 10

2.2.1.2 Gestión de expedientes de contratación. 13

2.2.1.3 Tratamiento de los documentos 15

2.2.1.4 Gestión de las tareas y flujos de trabajo. 16

2.2.1.5 Gestión de personas usuarias. 17

2.2.1.6 Funcionalidades de seguimiento del expediente. 18

2.2.1.7 Business Intelligence. 19

2.2.2 Requisitos técnicos. 20

2.2.2.1 Características generales. 20

2.2.2.2 Front-end web. 22

2.2.2.3 Arquitectura de la solución. 22

2.2.2.4 Otros estándares. 22

2.2.2.5 Alcance del gestor de expedientes. 23

2.2.2.5.1 Integración con el sistema económico-financiero (Exact-Globe). 23

2.2.2.5.2 Integración con el sistema Exact-Synergy. 24

2.2.2.5.3 Integración con la Plataforma de Contratación Pública de Euskadi (KontratazioA). 25

2.2.2.5.4 Izenbox (portafrmas electrónico). 25

2.2.2.5.5 Autenticación. 25

2.2.3 Ciclo de vida del expediente. 25

2.3 Descripción de los servicios. 26

2.3.1 Gestión del proyecto. 26

2.3.2 Servicio de arranque del proyecto. 26

2.3.3 Adaptación/desarrollo, integración e implantación de la solución. 27

2.3.4 Despliegue funcional de la solución gestor de expedientes. 27

2.3.5 Migración de expedientes. 28

2.3.6 Formación y gestión del cambio. 28

2.3.7 Servicio de soporte. 30

2.3.7.1 Actualización de la solución. 30

2.3.7.2 Mantenimiento correctivo. 30
2.3.8 Parámetros del servicio. 31
2.3.8.1 Disponibilidad del servicio. 31
2.3.8.2 Acuerdo de nivel de servicio (ANS). 31
2.3.8.3 Prioridad. 32
2.4 Entregables. 32
2.5 Equipo de trabajo. 34
2.5.1 Consideraciones generales. 34
2.5.2 Perfiles. 35
3 Supervisión, planificación y seguimiento. 37
3.1 Comité directivo y técnico 37
3.2 Seguimiento. 37
3.3 Planificación. 38
3.3.1 Tareas. 38
4 Condiciones de Seguridad/Generales 41
5 Anexo– Políticas de Seguridad para personal de empresas proveedoras 43
6 ANEXO DE REQUSITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES. 44

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

Con fecha 16 de agosto de 2016 se firmó el Acuerdo entre el Ente Público de Derecho Privado Osakidetza y Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea—Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) para la integración del servicio de infraestructuras y operaciones (I.O.) de OSAKIDETZA con el análogo servicio (I.O.) en EJIE, en el marco del acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno sobre el proceso de convergencia en materia de tecnología de la información y comunicación –TIC/ICPS el 27 de julio de 2015 y del Acuerdo de 21 de junio de 2016 relativo a dicho proceso de convergencia por el que se aprueba el documento ejecutivo “plan general de actuación en materia de convergencia TIC/ICPS”.

La actividad objeto de contratación, es necesaria para la prestación de los servicios, competencia de EJIE S.A., y está incluida en los servicios que pueden ser objeto de contratación (según Instrucción Sexta de la Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco). Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización.

El presente pliego, como el resto de documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

2 Objeto del contrato.

El objeto de esta contratación es el suministro de un de un producto, los servicios de adaptación del mismo y su despliegue funcional operativo, para la implantación de un sistema de gestión de la contratación para EJIE, S.A. El producto se suministrará en modalidad OnPremise desde infraestructura aportada por el fabricante, aunque también será aceptable su instalación modo SaaS, en la infraestructura de EJIE, que permita:

a) La gestión de los procedimientos de contratación pública.
b) La gestión de los sistemas para la racionalización de la contratación de EJIE, S.A. (catálogos y compras centralizadas, sistemas dinámicos…).

Además, se incluye en el objeto:

a) el despliegue de la solución,
b) la formación en el uso del sistema para diferentes perfiles,
c) los servicios de gestión del proyecto,
d) la migración de expedientes,
e) la integración con las soluciones corporativas y plataformas externas,
f) y los servicios de soporte (interno y externo a proveedores) y mantenimiento.

La implantación deberá seguir lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas. Además, la adjudicataria deberá, a su cargo, por una parte, adaptar su solución a los requisitos de funcionamiento de EJIE, S.A., y, por otra, adaptar los sistemas a los cambios normativos que se puedan producir durante el desarrollo del proyecto y posterior período de garantía y mantenimiento, así como a los cambios tecnológicos de los sistemas con los que la solución debe integrarse.

2.1 Alcance

EJIE, S.A., debe disponer de un producto para la implantación de un sistema de gestión integral de tramitación de los expedientes electrónicos de contratación, que posibilite automatizar todo el ciclo contractual y el referido a esos expedientes, gestionar los datos estructurados y toda la documentación electrónicamente y que deberá integrarse con las aplicaciones citadas en este pliego. Además, este sistema también deberá estar integrado con la Plataforma de Contratación de Euskadi (KontratazioA) en el máximo grado que esta permita en función de sus posibilidades de interoperabilidad, y, como mínimo, en lo que refiere a la publicación de las convocatorias de licitaciones y sus resultados mediante mecanismos de interconexión para la agregación de información. Es decir, se deberá disponer de un único sistema que englobe todo el procedimiento de contratación pública, que resuelva de modo íntegro la gestión de ésta, en todas sus fases, incluida la licitación electrónica, con el objetivo de mejorar la eficacia y la eficiencia en todo el proceso.

La adjudicataria debe suministrar un producto tecnológico de mercado (no un desarrollo a medida) que será objeto de configuración o adaptaciones, de acuerdo con las necesidades de EJIE. Se considera producto tecnológico de mercado, aquella solución que haya sido desarrollada previamente y que esté desplegada y en funcionamiento, en forma similar a la que se propone en este contrato, en otras instituciones, de acuerdo con lo que se describe en el Pliego de Cláusulas Particulares (PCP). Además, debe incluir los requerimientos mínimos identificados en este pliego de prescripciones técnicas y, solo debe requerir configuración y adaptaciones. **No se aceptarán productos tecnológicos de mercado que sean gestores de expedientes genéricos, es decir, no orientados o ya adaptados a la gestión de expedientes de contratación electrónica del sector público**.

El licitador deberá presentar una propuesta de una solución que permita:

1. **La gestión electrónica de expedientes de contratación** que debe englobar todas las fases relacionadas con la contratación pública (planificación, preparación y ejecución), que cubren todo el ciclo de vida de los expedientes, desde que surge la necesidad de contratación hasta la devolución de las garantías, así como las vicisitudes que puedan surgir durante el procedimiento. Dicho sistema debe permitir automatizar el proceso al máximo, facilitando las tareas de los distintos perfiles del personal que participa en el procedimiento de contratación, así como generar y gestionar correctamente la documentación en formato electrónico.

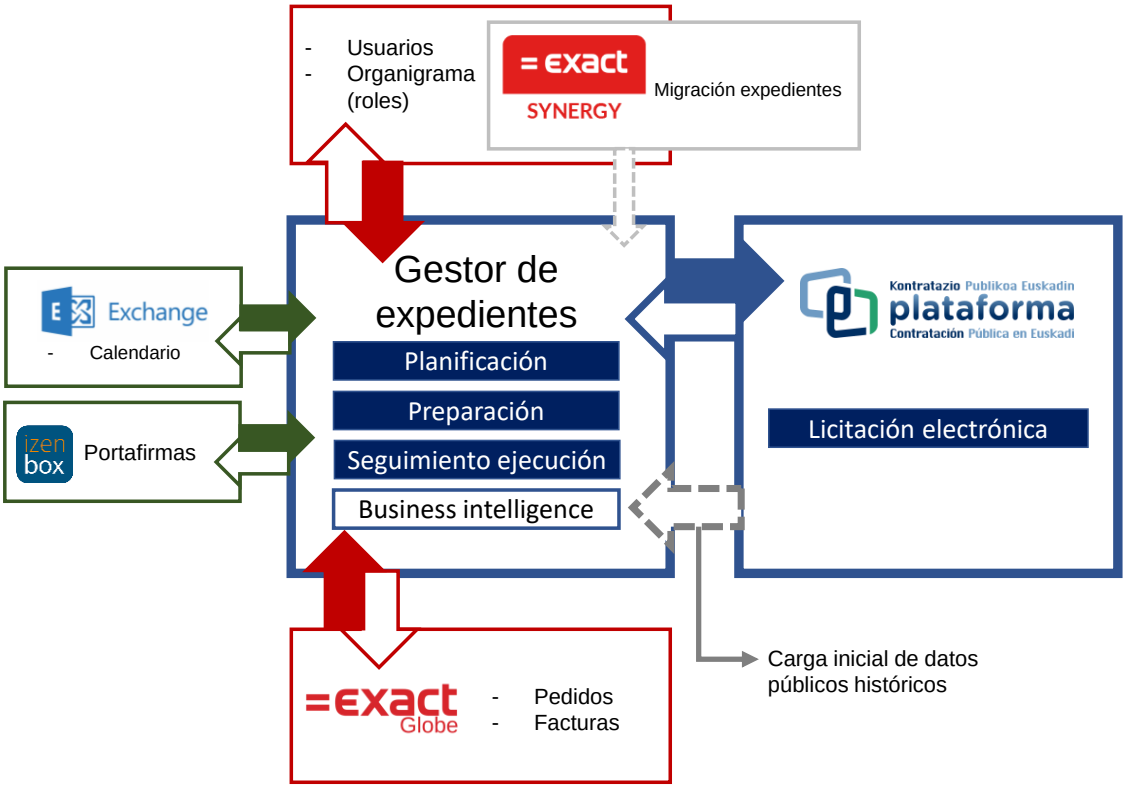
2. **La gestión de los sistemas para la racionalización de la contratación**, así como la gestión de los expedientes de acuerdos marco y contratos basados en acuerdo marco y sistemas dinámicos de adquisición (centralizados o no).

3. **La solución deberá integrarse con la Plataforma de Contratación de Euskadi (KontratazioA)** mediante la integración sistémica con todos los servicios que esta plataforma ofrece en relación con la publicación de las convocatorias de licitaciones y sus resultados. También se integrarán aquellas funcionalidades que KontratazioA pueda incorporar durante la ejecución del contrato.

4. **La solución deberá integrarse, además, con las demás herramientas** que se enumeran en el presente pliego.

5. **Un módulo de Business Intelligence** que permita explotar la información estadística sobre el tipo y volumen de los contratos, el número de empresas licitadoras interesadas y otros parámetros que permitan extraer conclusiones.

A continuación, se incluye un esquema de la solución requerida:



El alcance se define en función de las prestaciones objeto del contrato, con dos bandas de cobertura:

a) **Requisitos mínimos iniciales** del objeto del contrato que determinan las funcionalidades que deben estar incluidas en el producto ofertado y que están especificadas en este pliego de prescripciones técnicas. Si alguno de los requisitos mínimos establecidos para el producto a ofertar no se encuentra disponible en el momento de la presentación de la oferta inicial, se procederá a la exclusión del licitador por parte del órgano de contratación.

b) **Resto de requisitos** que debe incluir el producto ofertado, pero que pueden estar inicialmente incluidos en el mismo o requerir desarrollo tecnológico en los plazos establecidos en este pliego.

Los **requisitos mínimos iniciales,** referidos a las funcionalidades que debe incluir la solución ofertada en el momento de presentar la oferta inicial son:

a) La gestión de expedientes de contratación que permita la tramitación de todos los procedimientos de contratación según la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (o la que se encuentre en vigor). No se aceptarán gestores de expedientes genéricos, no orientados o ya adaptados a la contratación pública electrónica de las administraciones públicas y sector público instrumental.

b) El gestor de expedientes debe comprender todas las fases de la contratación: planificación, preparación, licitación (excepto en lo que refiere al portal de contratante) y ejecución.

c) El gestor de expedientes debe ser capaz de generar automáticamente, a partir de la información introducida en el expediente, los pliegos de cláusulas administrativas (PCP) y otros documentos (informes, actas, etc.) necesarios durante el proceso de compras.

d) El gestor de expedientes debe incorporar plantillas para todos los tipos de documento que se generan en los expedientes de contratación, pudiendo estar ser asociadas a cada expediente en función de sus características.

e) Solución que incorpore la posibilidad de cargar en dos idiomas los datos de los expedientes que serán objeto de publicación en el perfil de contratante (KontratazioA).

f) Funcionalidad, integrada en la propia solución, que permita la definición y gestión de flujos (o reglas de negocio que simulen los flujos), sin que se requiera la intervención de personal informático.

g) El sistema dispondrá de un módulo de obtención dinámica de estadísticas o módulo de Business Intelligence, que permita explotar la información estadística sobre el tipo y volumen de contratos, licitaciones (presentadas, finalizadas, modificadas, anuladas, etc.), los plazos de contratación (totales, para la celebración de un mesa de contratación hasta la adjudicación, de recepción de ofertas, para desde la publicación hasta la adjudicación, etc.), porcentajes medios de bajada entre el precio de licitación y del de adjudicación, el nivel de ejecución de los presupuestos, el volumen de incidencias y otras estadísticas relevantes (que se determinarán en tiempo de ejecución del contrato según indicaciones del/de la responsable del contrato), analizando esta información en función de los tipos de procedimientos, tipos de contratos, departamento responsable, personas usuarias de la aplicación y otros que se propongan.

Se admitirán únicamente aquellas ofertas que cumplan con los requisitos mínimos anteriormente especificados, excluyéndose aquellas proposiciones que no los cumplan.

A continuación, se muestra un cronograma de las entregas a realizar de la solución ofertada durante el servicio referido a la adaptación/desarrollo, integración e implantación del gestor de expedientes y licitación (las fases no tienen por qué ser sucesivas, pudiendo solaparse):

Esta solución deberá estar implantada en el entorno de desarrollo EJIE en el mes 2 desde el inicio del contrato (Hito 2) (a no ser que no se pueda llevar a cabo por causas imputables a EJIE) y en el entorno de preproducción de EJIE en el mes 3 (Hito 3) desde la fecha de inicio del contrato, sin embargo, la adjudicataria deberá proveer desde la fecha de inicio del contrato un acceso a la solución ofertada (que incluya todos los requisitos identificados como mínimos en la solución ofertada) en un entorno de pruebas o de demostración (por ejemplo alojado en un entorno propio de la adjudicataria) que permita su revisión por parte de EJIE (Hito 1).

Dicha solución (en entorno de pruebas o demostración, que puede ser el mismo que el solicitado en el pliego de cláusulas administrativas particulares) deberá incluir una parametrización estándar de la ley de contratos en vigor LCSP 9/2017, así como documentos plantilla genéricos.

Durante los primeros 12 meses de ejecución del proyecto la adjudicataria hará evolucionar la solución propuesta para cumplir con los requisitos solicitados en este pliego de prescripciones técnicas (incluidas adaptaciones, desarrollos, parametrizaciones e integraciones) teniendo en cuenta que deberán estar en correcto funcionamiento al finalizar dicho período en el entorno de producción (Hito 5) de EJIE.

En todo caso, a los 9 meses de inicio del contrato, la adjudicataria deberá haber implantado una solución en el entorno de producción (Hito 4) que permita comenzar con la tarea de despliegue del proyecto, aunque puedan quedar pendientes algunas adaptaciones, parametrizaciones o integraciones que no sean relevantes para poder comenzar con dicha tarea de despliegue. Es decir, dicha solución deberá incluir como mínimo las funcionalidades requeridas en el producto presentado (requisitos mínimos), pero adaptadas a los requerimientos de EJIE y, además, deberá haberse realizado las integraciones con IZENBOX y Exact-Globe y OKTA. También deberá estar disponible a los 9 meses de inicio del contrato, la integración con la plataforma de contratación de la CAPV (KontratazioA).

Por otra parte, remarcar que el alcance de esta contratación también incluye que una vez realizadas las adaptaciones/desarrollos, integraciones e implantaciones del sistema, se realicen los servicios de despliegue funcional de la solución, el servicio de migración, la formación y gestión del cambio, además del soporte y mantenimiento, así como, la devolución del servicio.

2.2 Descripción de la solución.

En los siguientes apartados se detallan los principales requerimientos con los que deberá contar la solución que se proponga, agrupadas en requisitos funcionales y requisitos técnicos.

Para poder comparar las propuestas de los licitadores se ha confeccionado una tabla de los requisitos (se incluye como *Anexo de requisitos técnicos y funcionales*) que se requiere que cumpla la solución y sobre las cuales se evaluarán los productos propuestos por las empresas licitadoras.

El licitador deberá aportar respuesta detallada a estos requerimientos (*Anexo de requisitos técnicos y funcionales*), indicando cuáles se incluyen en la oferta (I), y cuáles será necesario su desarrollo o parametrización en el marco del proyecto (D). Todos aquellos requisitos definidos como mínimos del *Anexo de requisitos técnicos y funcionales* deben estar incluidos en el sistema ofertado, aunque se podrán aceptar

aquellos productos que les falte por desarrollar algunos de los requisitos parciales que forman parte de los requisitos indicados como mínimos en este anexo y que no sean especialmente relevantes.

2.2.1 Requisitos funcionales.

2.2.1.1 Aspectos comunes del gestor de expedientes.

RMF1. Debe ser una herramienta de gestión de flujos de trabajo y de generación de formularios que lleve configuradas, de serie, las tipologías de procedimientos de contratación pública según la ley 9/2017 de contratos del sector público (o la que se encuentre en vigor), lo cual incluye que tenga definidos de manera genérica todos los datos y documentación necesaria para llevar a cabo todo el proceso de contratación pública electrónica.

RMF2. Los tipos de procedimientos administrativos que se tramiten deben cumplir la normativa vigente en cada momento y debe ser posible su adaptación a las modificaciones legales o/y organizativas que se produzcan en el futuro. Por ello, se debe incluir una funcionalidad integrada en la solución propuesta que permita la modificación de los flujos de trabajo para los distintos tipos y procedimientos de contratación (adaptándolos a modificaciones legislativas u organizativas) y/o incorporar otros nuevos flujos, **sin la intervención de técnicos de la función informática y sin coste económico para la entidad convocante**.

RMF3. El sistema permitirá incorporar manualmente cualquier procedimiento iniciado con anterioridad a su puesta en funcionamiento, sea cual sea su estado, y continuar su seguimiento y tratamiento a partir de esta incorporación hasta la finalización del procedimiento con una integración plena en el sistema.

RMF4. El sistema debe ser capaz de generar la información necesaria para comunicarse con plataformas de otras instituciones, ya sea con el envío de información estructurada (datos o ficheros o archivo CSV) o mediante documentos y expedientes electrónicos (ENI):

a) Parlamento Vasco
b) Órgano Administrativo de Recursos Contractuales (OARC)
c) Administración de Justicia.

Es decir, se debe generar, en el formato adecuado requerido por el destinatario (según corresponda), la información sobre los contratos e incidencias ocurridas en los mismos que se deben remitir a otros organismos, según la legislación de aplicación, sin necesidad de intervención de técnicos de la función informática. El envío de información generada podrá realizarse, según corresponda, a través de servicios web, mediante la realización de una notificación, mediante el envío de un correo electrónico, permitiendo el acceso a la información generada, etc.

RMF5. La solución deberá generar de forma automática las salidas de información necesarias para la fiscalización por parte del Tribunal Vasco de Cuentas Públicas, pudiendo crear los documentos formales que identifiquen los diferentes contratos, acuerdos marcos, etc. que deben notificarse según el tipo y cuantía.

RMF6. El sistema gestionará, cuando se precise, el proceso de invitación a las empresas a la licitación (por ejemplo, en caso de no haber anuncio de licitación).

RMF7. El sistema gestionará, cuando se precise, el proceso de las notificaciones a las empresas.

RMF8. Permitirá la gestión de errores para poder deshacer cualquier paso dentro de un procedimiento si fuera necesario (por parte del personal o personas autorizadas).

RMF9. Los flujos de los procedimientos se ejecutarán de manera que se puedan comenzar tareas en paralelo, es decir, en un momento dado en un procedimiento se deben poder lanzar todas aquellas tareas que no dependan de la finalización de otras tareas que se estén ejecutando.

RMF10. El sistema incluirá un modo de búsqueda de expedientes y contratos por distintos parámetros y filtros (que se definirán en la fase de análisis del proyecto)

RMF11. También incluirá búsqueda de documentos en función de palabras clave, asunto, procedencia, similitud, órgano tramitador, metadatos, etc.

RMF12. La solución permitirá exportar uno o varios expedientes completos (foliado del expediente), con su documentación asociada de forma sencilla en un formato estándar que permita su visualización por terceros sin necesidad de acceder a la solución. Dicha exportación de expedientes en formatos estándares (no ENI) debe permitir incluir documentos no firmados.

RMF13. Deberá generar el expediente electrónico conforme a la Resolución de 19 de julio de 2011 de la Secretaría de Estado para la Función Pública, o por la que se encuentre en vigor en el momento de la implementación.

RMF14. La solución permite la consulta o visualización de expedientes (con la documentación asociada) por parte de personas usuarias que no sean personas usuarias habituales de la aplicación, así como requerir a dichos personas usuarias la realización de alguna tarea específica (a través de correo electrónico u otro medio que se considere adecuado), cómo podría ser revisar alguna documentación, incluir algún informe, etc.

RMF15. Permitirá el control de estados y del resultado de las acciones (monitorizar el sistema). Es preciso que el sistema permita saber quién tiene el expediente y en qué punto (quien está haciendo qué), indicando pasos realizados y los pendientes de realizar en la tramitación de un expediente mediante un interfaz con ayuda contextual y gráfica. Además, el sistema tendrá que ser capaz de comunicar el estado en que se encuentra un expediente.

RMF16. Permite controlar de forma manual la asignación de tareas y la apertura de documentos con el fin de gestionar adecuadamente la concurrencia y el trabajo en grupo; liberar tareas y documentos que estén bloqueados en un usuario o proceso de forma manual.

RMF17. El frontal de las personas usuarias puede ser personalizado según el perfil que la persona usuaria tenga asignado (promotores, administradores, unidades de contratación, intervención, servicios jurídicos, …)

RMF18. La persona usuaria dispondrá de una carpeta virtual o modelo de escritorio donde encontrar todas las tareas en donde tenga alguna actuación a realizar, posibles tareas en función de sus roles y/o perfil y los avisos y alertas que correspondan, visualizables también en un calendario personal.

RMF19. La persona usuaria dispondrá de un calendario por expediente que muestra los hitos completados y los pendientes de ejecución.

RMF20. La persona usuaria dispondrá de un calendario donde se incluyan todos los expedientes en los que la persona usuaria tenga tareas pendientes de realizar (con indicación de dichas tareas), permitiendo la visualización de alertas, así como las tareas finalizadas. También permitirá la visualización del estado en que se encuentra cada licitación que le pueda afectar.

RMF21. La persona usuaria dispondrá de un sistema de indicadores gráficos (semáforos u otros asimilables) sobre las estimaciones de plazos de ejecución de tareas, que podrá estar basado en diferentes criterios (como la media de ejecución de tareas, criterios de calidad, objetivos marcados…) que aportan un soporte muy importante para la gestión de expedientes.

RMF22. La persona usuaria debe poder contar con la visualización de forma gráfica tanto del grado de ejecución del expediente como del grado del avance temporal del expediente. Visualización en un formato tipo árbol que permita visualizar las tareas ejecutadas (junto con la documentación generada en cada una de ellas, con indicación de posibles versiones del documento).

RMF23. La persona usuaria debe poder contar con la visualización de forma gráfica de las tareas pendientes de ejecutar.

RMF24. El sistema permitirá la creación de nuevos expedientes a partir de modelos preconfigurados (modelos de expedientes no referidos en cuanto a definición de expedientes sino en cuanto a contenidos, es decir, expedientes que contengan datos y documentos precargados).

RMF25. El sistema debe permitir afrontar reorganizaciones administrativas en la gestión de los expedientes, por lo que se deberá poder realizar una reorganización de expedientes, todo ello integrado con Exact-Synergy, u otro sistema que EJIE determine. Para la actualización de los órganos gestores de los expedientes se realizará una sincronización con el organigrama de dicho sistema. Las modificaciones podrán ser de:

a) sustitución (una unidad organizativa es sustituida por otra),
b) traslado (una unidad organizativa cambia de área),
c) fusión (diversas unidades organizativas se fusionan en una sola),
d) división (una unidad organizativa se divide en diversas), así como de

e) extinción (una unidad organizativa deja de existir) y
f) creación (se crea una nueva unidad organizativa sin tener ninguna otra como origen).

Si se aceptan los cambios se realizarán las modificaciones informadas, de manera que se crearán las unidades nuevas y se eliminaran los órganos no vigentes, a no ser que tengan expedientes vinculados (en cuyo caso, se mantendrán los órganos en la base de datos, pero se marcarán como extinguidos) y se actualizarán, según las modificaciones de dichos órganos, tanto los expedientes, como los permisos de las personas usuarias correspondientes a nivel de órgano, así como, las partidas presupuestarias y los apuntes presupuestarios que correspondan asociados a los expedientes (todo ello integrado con el sistema Exact-Synergy).

Periódicamente, se deberá lanzar un proceso automático desde la solución propuesta que consultará si se han producido cambios en el organigrama desde la última sincronización de la solución. En este caso, se mostrará una alerta a los administradores informando de este hecho para que se realice el proceso de sincronización.

RMF26. El sistema validará los datos introducidos en los expedientes respecto al cumplimiento de la ley (umbrales, importes, etc.) teniendo en cuenta la tipología del procedimiento, tipos de tramitación, división por lotes, etc.

RMF27. Permitirá, sin la necesidad de instalar software adicional, la visualización de documentos en formato PDF, Libreoffice o Microsoft office desde la propia herramienta, sin necesidad de descargarlos.

RMF28. La solución dispondrá de un sistema de auditoría que registre todas las actuaciones de forma automática (información sobre las acciones llevadas a cabo, la persona usuaria que inicia o lleva a cabo la acción y la fecha y hora de la acción).

RMF29. El sistema contará con funcionalidades de auditoría de seguridad de accesos y actuaciones que permita la gestión eficiente y segura de los acontecimientos sujetos al registro de auditoría, así como su análisis y explotación.

2.2.1.2 Gestión de expedientes de contratación.

RMF30. La solución tecnológica ofrecida por el licitador incluirá definidos en la herramienta, en el momento de la presentación de la oferta (es decir, que la herramienta permite de serie su tramitación), los procedimientos siguientes, que posteriormente podrán ser objeto de modificación para ser adaptados a los requerimientos EJIE, así como añadir aquellos procedimientos EJIE estime oportunos:

a) Procedimiento abierto.
b) Procedimiento abierto simplificado.
c) Procedimiento abierto simplificado abreviado.
d) Procedimiento restringido.
e) Procedimiento negociado sin publicidad.

f) Procedimiento de licitación con negociación.
g) Procedimiento de contrato menor.
h) Diálogo competitivo.
i) Procedimiento de asociación para la innovación.
j) Concurso de proyectos.
k) Consultas preliminares de mercado.

La herramienta permitirá, a través de los procedimientos legalmente establecidos, la articulación de:

a) Sistemas dinámicos de adquisición (SDA).
b) La celebración de Acuerdos Marco (AM).
c) Implementación de subastas electrónicas.

RMF31. Los tipos de contratos incluidos en el alcance del contrato, sin perjuicio de modificaciones legales que se produzcan, serán los siguientes:
a) Contrato de suministro.
b) Contrato de obras.
c) Contrato de servicios.
d) Contratos de concesión de servicios.
e) Contratos de concesión de obra.
f) Contrato privado.

RMF32. Los tipos de tramitación incluidos en el alcance del contrato, e igualmente sin perjuicio de modificaciones legales posteriores que pudieran producirse, serán los siguientes:
a) Ordinaria.
b) Urgente.
c) De emergencia.
d) Anticipada.

RMF33. Permitirá tramitar acuerdos marco y sistemas dinámicos de adquisición, así como contratos basados en ellos.

RMF34. Permitirá la definición y tramitación de todos aquellos procedimientos que tengan trámites que puedan ser comunes a varios procedimientos, tales como: devolución de garantías, ampliación del plazo de ejecución, reajuste de anualidades, modificación del contrato, informe jurídico, daños y perjuicios, etc.

RMF35. Deberá permitir la tramitación de las cesiones de contratos y cualquier sucesión en la persona del contratista.

RMF36. Debe permitir incorporar información sobre las subcontrataciones que permita realizar su seguimiento en el momento de ejecución del contrato.

RMF37. Debe permitir incorporar información sobre la utilización de las cláusulas sociales, medioambientales u otras similares, que permita realizar su seguimiento en el momento de ejecución del contrato.

RMF38. El sistema gestionará diferentes lotes para un mismo expediente de contratación y los tratará como expedientes independientes, aunque deben ser dependientes del expediente principal. Esto implica que desde el expediente principal se debe poder obtener información de los contratos registrados, documentos del expediente, gestión del gasto, etc. para cada uno de los lotes.

RMF39. Permitirá la tramitación y gestión de expedientes de contratación mediante normas configuradas de acuerdo con la legislación vigente, con posibilidad de realizar consultas sobre ellas y modificarlas para permitir adaptarlas en el tiempo a los cambios normativos y a los requisitos específicos aplicables a EJIE, es decir, se debe permitir una gestión de la normativa aplicable que no dependa de la intervención de técnicos de la función informática, de manera que los cambios normativos sean fáciles de implantar y tengan el menor impacto en el funcionamiento de la solución.

RMF40. Permitirá realizar un seguimiento de las subsanaciones de deficiencias.

RMF41. En estas subsanaciones se permitirá la modificación de la información del expediente que corresponda (datos o documentos), si con el resultado de la validación de la información se detectara algún error susceptible de modificación.

2.2.1.3 Tratamiento de los documentos

RMF42. El sistema permitirá la consulta de todos los documentos del expediente mediante el acceso a una carpeta de documentos del expediente o similar. Dichos documentos, además, deberán poder ser consultables desde el trámite o tarea que los ha generado.

RMF43. El sistema deberá permitir la gestión de diversas versiones de los documentos (por ejemplo, en un proceso de subsanación), teniendo en cuenta que deben quedar registradas en todo momento, las versiones por las que hayan podido pasar éstos (hayan sido firmados o no) y cuál es la versión más actualizada del mismo.

RMF44. También permitirá incorporar al expediente cualquier documento aportado en el proceso y vincularlo a la tarea que corresponda, ya sea aportado por la propia organización o por interesados externos. Se deberá comprobar si los documentos que se incorporan al sistema están firmados.

RMF45. El sistema incorporará plantillas para todos los tipos de documentos que se generan en los expedientes de contratación: pliegos, informes, resoluciones, acuerdos, actas, etc. Estas

plantillas deben poder ser asociadas al expediente según las características del mismo (por ejemplo, plantillas de pliegos específicas para contratos de obras).

RMF46. El sistema permitirá asociar los datos incorporados en los expedientes a las plantillas mediante un sistema de atributos o similar, de forma que dichas plantillas puedan ser cumplimentadas automáticamente a partir de los datos del expediente. El sistema permite generar automáticamente el Pliego de Condiciones Particulares a partir de los datos incorporados al expediente en la aplicación.

RMF47. Existirá una facilidad para modificar las plantillas (de todos los tipos de documentos) o crear otras nuevas **sin depender de técnicos de la función informática**.

2.2.1.4 Gestión de las tareas y flujos de trabajo.

RMF48. Se incluirá un flujo de trabajo específico para la tramitación de las incidencias de los contratos (interpretación, suspensión, resolución, reajuste de anualidades, modificación, cesión, prórroga, penalizaciones al contratista, indemnización por daños u otros similares).

RMF49. La solución propuesta incorporará información de forma gráfica sobre el grado de avance del expediente, permitiendo al usuario conocer los trámites ejecutados, el punto en que se encuentra el expediente y los trámites pendientes de ejecutar para dicho expediente.

RMF50. La solución propuesta incorporará un sistema gráfico de avisos y alertas para el seguimiento de los flujos de trabajo, así como un control de plazos y vigencias de tareas: la persona usuaria debe conocer la fecha de vencimiento, así como el tiempo máximo que dispone para finalizarlos.

RMF51. Para cada fase de los flujos de trabajo definidos se debe poder validar y/o firmar electrónicamente por uno o más actores. La firma electrónica se deberá realizar mediante la integración con el portafirmas corporativo Izenbox (basado en ViaFirma).

RMF52. El sistema permite la reasignación de tareas en tiempo real (por las personas explícitamente facultadas para ello). Dicha reasignación debe ser posible entre personas usuarias de una misma unidad o diferente. En la reasignación se debe poder especificar el motivo de la reasignación estableciéndose un diálogo entre personas usuarias.

RMF53. La solución debe permitir plazos de tramitación diferentes para cada uno de los lotes de un mismo expediente de contratación.

RMF54. La solución debe permitir el desistimiento o renuncia parcial de uno o varios lotes de un mismo expediente.

RMF55. Permitirá modificar el flujo previsto de cada expediente de forma manual y puntual por las personas usuarias autorizados del procedimiento, sin necesidad de modificar el modelo del

procedimiento ni disponer de conocimientos tecnológicos. Dicha modificación puede ser consecuencia de circunstancias sobrevenidas o por tener que volver atrás la tramitación de un expediente a una tarea específica (lo cual puede significar reabrir o no las tareas que dependen de ella) por diversas causas.

2.2.1.5 Gestión de personas usuarias.

En la tramitación de los expedientes de contratación, los acuerdos marco y los contratos basados y, en general, en cualquier expediente intervienen diferentes actores. Por ejemplo, en cuanto a la contratación pueden intervenir: los promotores y sus responsables (cualquier área que necesite celebrar un contrato), la Subdirección de Compras (Planificación y Contratación), las Direcciones de Área, el Comité de Dirección, la Dirección General de EJIE y el Consejo de Administración (órganos de contratación). Los actores implicados pueden variar en función del órgano promotor, el importe del contrato o el tipo de contrato.

RMF56. La solución permitirá que los actores implicados en la tramitación de los expedientes de contratación puedan variar dependiendo de diferentes criterios.

RMF57. Permitirá la gestión de distintas tipologías o roles de usuario según sus funciones. En función del rol asignado se permite o deniega la posibilidad de consulta, generación de informes, validación, incorporación de documentos, respuesta a licitadores o mecanización de datos, gestión de expedientes concretos y tareas a realizar dentro de cada expediente, etc.

RMF58. La solución debe permitir la gestión de las suplencias o vacaciones y el control de las personas encargadas de realizar las tareas en función de su rol y su adscripción a la estructura orgánica definida.

RMF59. El sistema debe ser capaz de gestionar una reasignación de permisos por personas usuarias o roles de usuario asignados a los expedientes, en el caso de que se produzca una reorganización administrativa de la entidad gestora.

RMF60. Permitirá la comunicación entre personas usuarias conectados mediante correos, mensajes y alertas. Se permitirá la realización de comunicaciones masivas, individuales o seleccionables, entre personas usuarias (de un mismo órgano de contratación o diferentes) que se encuentren dados de alta en la aplicación. Además, se debe permitir la configuración de comunicaciones automatizadas.

RMF61. La identificación de las personas usuarias deberá poder realizarse mediante OKTA.

RMF62. También la generación de agendas personales. Se integrará con las agendas personales de los trabajadores (Microsoft Exchange).

RMF63. Permitirá gestionar avisos a las personas usuarias, configurables mediante correo electrónico que priorice (en función de las fechas de vencimiento) las tareas pendientes de aqula persona usuaria.

RMF64. Permitirá la comunicación con personas usuarias externos al gestor de expedientes mediante correos electrónicos.

2.2.1.6 Funcionalidades de seguimiento del expediente.

RMF65. La solución contará con funcionalidades para el registro del cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones del contrato, para el seguimiento, control y planificación de la contratación basada en indicadores.

RMF66. Permitirá registrar y validar el cumplimiento de los hitos del contrato.

RMF67. Permitirá gestionar expedientes de contratación que, por sus características, se prolonguen durante diversas anualidades, permitiendo la gestión del cierre por anualidades.

RMF68. Dispondrá de una funcionalidad automatizada para realizar avisos a los órganos de contratación, respecto a la devolución de garantías (siempre que el contrato disponga de éstas).

RMF69. Se implementará la gestión de las garantías presentadas por los licitadores (provisionales, definitivas y complementarias), tanto en su constitución como en su devolución mediante integración con la herramienta Exact-Globe.

RMF70. Permitirá gestionar todo el proceso de certificación de los trabajos realizados durante el contrato, las recepciones y su liquidación.

RMF71. Permitirá la gestión del coste del contrato a efectos del seguimiento y control del gasto.

RMF72. Permitirá vincular un expediente de contratación con todos sus expedientes relacionados o basados (ver un expediente y sus modificados, prórrogas, cesiones, etc.), así como con sus lotes.

RMF73. Permitirá la gestión de la supervisión del cumplimiento de las cláusulas sociales, medioambientales u otras similares durante la ejecución del contrato.

RMF74. Permitirá gestionar información sobre las subcontrataciones durante la ejecución del contrato.

RMF75. Permitirá evaluar la ejecución del contrato de acuerdo con los indicadores de calidad que se establezcan y otras medidas de seguimiento de la tramitación, de esta manera se podrá registrar la obtención de bonificaciones o la aplicación de condiciones de ejecución o condiciones especiales de ejecución (que podrían derivar, por ejemplo, en la aplicación de penalizaciones al contratista), entre otras.

RMF76. Incluirá facilidades para etiquetar y asociar metadatos descriptivos a los expedientes (de los proveedores, de tipo de contratación, de ofertas, etc.), de tal manera que se posibiliten las extracciones de información por todos estos criterios.

RMF77. Permitirá registrar indicadores de calidad y otras medidas de seguimiento de la tramitación, que también se puedan exportar para el análisis del cumplimiento de plazos e hitos.

2.2.1.7 Business Intelligence.

Referido al módulo de Business Intelligence, en referencia a la explotación de datos:

RMF78. El sistema incorporará filtros de selección de manera que se pueda acotar el alcance de las consultas para la localización de los expedientes sobre los que se quiera actuar (por ejemplo: por fechas, tipo de procedimiento, tipo de tramitación, número de expediente, usuario de tramitación, unidad de tramitación, etc.).

RMF79. También se permitirá la búsqueda de cualquier campo y característica del expediente o documentación asociada, admitiendo operaciones "booleanas" entre campos.

RMF80. El sistema permitirá generar informes. Como mínimo el sistema contará con la posibilidad de generar los siguientes informes:

a) Informe detallado de gastos realizados por expediente y total (distinguiendo entre importe de licitación y de adjudicación), por entidad y por períodos.
b) Importe facturado por expediente.
c) Listado de expedientes por estado de tramitación.
d) Listado de expedientes entre dos fechas.
e) Listado de expedientes por contratista, por tipo de procedimiento, por tipo de contrato, por año de adjudicación y por otros parámetros; todos ellos según órgano de contratación.
f) Listado de expedientes adjudicados y no adjudicados (declarados desiertos, desistimientos o renuncias).
g) Listado de expedientes con prórroga.
h) Listado de expedientes con modificados, según cada tipología (modificados de plazo o de importe u otras cuestiones).
i) Estado de tareas por expediente y perfil.

RMF81. Posibilidad de definir nuevos informes por parte de las personas usuarias o administradores del sistema, sin requerir la modificación del código fuente de la aplicación.

RMF82. El sistema garantizará que las personas usuarias puedan generar informes únicamente en el ámbito de su propia entidad, y que personas usuarias autorizados puedan generar informes que incluyan a una parte o a todas las entidades que utilizan dicho sistema.

RMF83. Posibilitarán la personalización de las consultas y de los informes generados por los administradores, es decir, que la persona usuaria pueda seleccionar los campos que se visualizan, definir valores de clasificación, ordenación, filtros, exportar informes (en formato hoja de cálculo y editor de texto en formato abierto odf, pdf, csv, xml…, así como formatos Microsoft Office) con la posibilidad de guardar las configuraciones realizadas para que puedan ser recuperadas posteriormente.

RMF84. Incluirá cuadros de mando con gráficos. El sistema contará con gráficas de gestión que permitan realizar el seguimiento y auditoría de los expedientes de contratación, así como saber en todo momento las acciones realizadas sobre un expediente y el/la responsable de estas acciones.

RMF85. El sistema dispondrá de un módulo de obtención dinámica de estadísticas o módulo de Business Intelligence, que permita explotar la información estadística sobre el tipo y volumen de contratos, licitaciones (presentadas, finalizadas, modificadas, anuladas, etc.), los plazos de contratación (totales, para la celebración de un mesa de contratación hasta la adjudicación, de recepción de ofertas, para desde la publicación hasta la adjudicación, etc.), porcentajes medios de bajada entre el precio de licitación y del de adjudicación, el nivel de ejecución de los presupuestos, el volumen de incidencias y otras estadísticas relevantes (que se determinarán en tiempo de ejecución del contrato según indicaciones del/ de la responsable del contrato), analizando esta información en función de los tipos de procedimientos, tipos de contratos, departamento responsable, personas usuarias de la aplicación y otros que se propongan.

RMF86. Incluirá estadísticas específicas elaboradas a partir de los datos comunicados al Registro de Contratos.

RMF87. Contará con un sistema de reporting histórico, es decir, trazabilidad de cada expediente para ver qué acciones/trámites y personas usuarias han pasado durante la vida de un expediente.

2.2.2 Requisitos técnicos.

2.2.2.1 Características generales.

El sistema implantado debe permitir un crecimiento futuro a todos los niveles (escalabilidad técnica y nuevas funcionalidades).

El volumen anual de contratos de EJIE se sitúa en torno a los 500 (contando contratos mayores y menores). En cuanto a los perfiles que participan en el proceso de compras, son los siguientes:

- Personal de área de compras: 10 personas entre administrativos y técnicos.
- Responsables promotores: del orden de 50 personas
- Técnicos que participan en la elaboración de pliegos: del orden de 100 personas
- Directores: del orden de 5 personas
- Subdirectores: del orden de 10 personas

La aplicación se publicará a través de un proxy web (apache). Las personas usuarias no accederán en ningún caso al servidor de la aplicación, sino que lo harán a través del proxy que será el encargado de dar acceso por TLS (https).

El sistema deberá tener un alto grado de usabilidad.

RMT1. Se requiere compatibilidad con LibreOffice y Microsoft Office.

RMT2. Debe incluir un módulo de administración de la solución que permita los cambios en los flujos referidos a cambios normativos y la definición de los procedimientos.

RMT3. La solución ofrecerá un completo sistema de ayuda dinámico completamente funcional, desde el que cualquier tramitador pueda acceder a información basada en el contexto de la licitación (procedimiento que se está tramitando), la persona usuaria y la fase en que se encuentra, donde se ofrezca información sobre las actuaciones a realizar, las preguntas frecuentes relacionadas, así como a la normativa asociada (adaptada según el procedimiento que se está tramitando).

RMT4. La solución permitirá el acceso a cualquier tramitador o promotor a casos prácticos asociados a las fases de tramitación del expediente que pueden ser de ayuda para su gestión. Además, también permite informar a las personas usuarias mediante notas internas que se ponen a su disposición durante un período de tiempo configurable.

RMT5. Dispondrá de un sistema, ágil y dinámico, de listado y filtrado de información en cada pantalla, indicando en todo momento el número de registros que coinciden con los criterios y la paginación.

RMT6. Permitirá al usuario realizar búsquedas multicriterio de las entidades de datos desde las pantallas de listados o desde el menú principal.

RMT7. En los listados de datos y consultas, debe permitir cambiar el criterio de ordenación por cada columna tanto en sentido ascendente como descendente.

RMT8. Permitirá al usuario elegir las columnas que desea visualizar en los listados y consultas.

RMT9. De forma genérica se debe poder exportar el contenido de cualquier lista a formato hoja de cálculo en formato abierto (LibreOffice), Microsoft Office y PDF.

RMT10. Se deberán implantar 3 entornos en las instalaciones EJIE: desarrollo, preproducción y producción.

RMT11. Se posibilitará la incorporación al expediente, desde el punto de vista documental y de forma fehaciente, de las validaciones realizadas por personas usuarias sin firma criptográfica durante la tramitación del expediente.

2.2.2.2 Front-end web.

RMT12. El sistema ofertado operará y dispondrá de una infraestructura basada en el acceso web.

RMT13. A toda la funcionalidad de la solución se accederá a través de navegador web del mercado asegurándose, como mínimo, el acceso mediante las versiones de los navegadores utilizados por EJIE (Chrome, Firefox, Microsoft Edge).

RMT14. La solución propuesta debe transmitir la imagen institucional de EJIE de diseño totalmente personalizado. Esta personalización se podrá aplicar a la interfaz de usuario, así como a las plantillas, los informes y los formularios que genere la herramienta.

RMT15. El interfaz estará orientado a diseño web adaptable (Responsive web design) para que pueda ejecutarse sobre distintos dispositivos: PCs, tabletas, móviles.

RMT16. Algunos campos del sistema, que se definirán al inicio del proyecto, podrán informarse en ambos idiomas (euskera/castellano) para facilitar la interoperabilidad de sistemas (ej: objeto del contrato...).

2.2.2.3 Arquitectura de la solución.

RMT17. La solución será compatible con sistemas de alta disponibilidad.

2.2.2.4 Otros estándares.

RMT18. El sistema cuenta con la posibilidad de generar documentos en formato hoja de cálculo y editor de texto en formato abierto (LibreOffice), pdf, csv, xml…, así como en Microsoft Office, a partir de la información recogida en el expediente de contratación. Dichos documentos se generan a partir de plantillas, teniendo la posibilidad de modificación posterior por personas usuarias sin conocimientos técnicos.

RMT19. Los frontales web serán accesibles según los requisitos establecidos en el Real Decreto 112/2018 sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

RMT20. La solución propuesta cumplirá con los requisitos definidos en el Esquema Nacional de Seguridad, cumpliendo los requisitos en materia de integridad, disponibilidad, autenticidad, trazabilidad, confidencialidad de la información y los servicios.

RMT21. La solución propuesta deberá cumplir el ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad - Régimen Jurídico del Sector Público) que garantice la interoperabilidad con otros programas, de forma

que si en el futuro fuese necesario trasladar toda la documentación a otra plataforma esta migración se pudiera llevar a cabo de forma fácil y ordenada.

2.2.2.5 Alcance del gestor de expedientes.

2.2.2.5.1 Integración con el sistema económico-financiero (Exact-Globe).

La integración con el sistema económico-financiero Exact-Globe se definirá en detalle al inicio del proyecto en una tarea de análisis en la que se definirán los diferentes documentos que se desea integrar e incorporar, así como las tareas de los procedimientos correspondientes.

La integración entre la gestión de expedientes y Exact-Globe se realizará de forma concurrente y totalmente transparente al usuario, de manera que las integraciones se llevarán a cabo desde los trámites que correspondan dentro de un flujo de un procedimiento, sin que la persona usuaria deba acceder a módulos o a aplicaciones independientes para realizar las tareas correspondientes a la generación y modificación de pedidos.

Los detalles técnicos actualizados de los servicios web disponibles en la plataforma Exact-Globe para la integración con la solución ofertada, se facilitarán al adjudicatario.

Inicialmente se detallan los siguientes requerimientos de integración:

RMT22. En la gestión del expediente durante la tramitación de cualquier tipo de contratación se debe generar los apuntes presupuestarios asociados (directos, referenciados y complementarios). También la aprobación o rechazo de dichos apuntes presupuestarios.

RMT23. El tipo de apunte presupuestario a generar y el punto de la tramitación en el que se genere dicho apunte presupuestario dependerá del procedimiento de contratación (abierto, negociado, menor…) y de si se trata de un contrato que afecte únicamente a la anualidad en curso o por el contrario a varias anualidades (plurianual) o a la anualidad siguiente (anticipado de gasto).

RMT24. El sistema debe disponer de un servicio web que proporcione al sistema económico-financiero (Exact-Globe) los datos necesarios (la categoría de contratación, el desglose por unidad responsable, importes por ejercicios, conceptos presupuestarios y otros datos que se precisen) para que éste pueda generar el correspondiente apunte presupuestario.

RMT25. Una vez contratada la prestación deberá contabilizarse el apunte presupuestario por el importe y ajustarse el apunte anterior, así como su situación, por lo que deberá existir un servicio web que permita esta actualización en el sistema económico-financiero (Exact-Globe).

RMT26. Para el resto de situaciones del contrato que afecten a los apuntes presupuestarios como por ejemplo un cambio de estado, un modificado del importe del contrato, la prórroga del contrato, el reajuste de anualidades, la resolución del contrato, la gestión de apuntes referenciados y

complementarios, etc., deberá existir en todo momento un servicio web que actualice la información en el sistema económico-financiero (Exact-Globe).

También será necesaria una integración del gestor de expedientes con Exact-Globe (utilizando servicios web) para:

RMT27. La validación de la existencia de las partidas presupuestarias y de la disponibilidad de crédito.

RMT28. La comunicación de la codificación de los expedientes al sistema económico-financiero y la recepción de la codificación de los apuntes contables del sistema económico-financiero al gestor de expedientes.

RMT29. Comprobar la existencia de terceros. Se necesitará una integración con el Registro de Terceros.

RMT30. La herramienta posibilitará la consulta de las facturas de un contrato e intercambio de información sobre su estado. Por tanto, se necesitará una integración con Exact-Globe y para el intercambio de estados de las facturas:

a) Desde el gestor de expedientes se deben poder visualizar el detalle de los campos de las facturas que correspondan, además de una copia de las mismas.
b) La conformidad o no de las facturas se debe realizar desde el gestor de, pudiéndose conformar varias facturas a la vez. Por tanto, la Consola de facturas informa al gestor de expedientes sobre las facturas a conformar. Por su parte, el gestor debe informar a la Consola de Facturas del estado de la factura, conforme o no conforme.
c) Así mismo, la Consola de facturas informa al gestor de expedientes de los siguientes estados de las facturas: contabilizada, pagada, anulada o rechazada (junto con los campos que correspondan en cada caso).
d) El gestor de expedientes deberá gestionar todo el detalle de la información de facturación de los expedientes, así como información de auditoría de todas las actividades realizadas.

RMT31. Para afrontar las reorganizaciones administrativas en la entidad deberá permitir actualizaciones de las partidas presupuestarias asociadas a los expedientes y de los apuntes presupuestarios que correspondan.

RMT32. Cualquier tipo de consulta que se realice en Exact-Globe deberá retornar, en caso de que se produzca un error, la indicación del error producido, para que el gestor pueda mostrar dicho error en el gestor de expedientes.

RMT33. La integración con registro de fianzas y avales para consulta.

2.2.2.5.2 Integración con el sistema Exact-Synergy.

La herramienta se integrará con el sistema Exact-Synergy principalmente en lo que refiere al organigrama y roles de usuarios. Podrá requerirse integración con alguno de los flujos de aprobación existentes.

2.2.2.5.3 Integración con la Plataforma de Contratación Pública de Euskadi (KontratazioA).

La Plataforma de Contratación Pública de Euskadi (KontratazioA)se puede integrar a través de servicios web (integración sistémica) con otros sistemas para el intercambio de datos entre los sistemas de información.

De esta manera, la solución propuesta se deberá estar integrada con KontratazioA mediante integración sistémica en todo lo que permitan sus servicios web. Además, se deberán incluir aquellas funcionalidades que actualmente no estén disponibles en KontratazioA pero que pueda incorporar durante la ejecución del contrato.

La solución propuesta deberá integrarse con Plataforma de Contratación Pública de Euskadi (KontratazioA) en las primeras fases del proyecto.

2.2.2.5.4 Izenbox (portafrmas electrónico).

RMT34. El sistema deberá integrarse con el portafirmas de EJIE (Izenbox-ViaFirma) para las firmas o validaciones de los documentos que intervienen durante todo el procedimiento, gestionando además, todos los procesos de flujos de firma.

RMT35. Se permitirá también la posibilidad de realizar firmas desde el propio sistema.

2.2.2.5.5 Autenticación.

RMT36. La autenticación y la autorización para la plataforma objeto del contrato deberá delegarse en los sistemas de seguridad corporativos (OKTA).

2.2.3 Ciclo de vida del expediente

La relación entre las diferentes fases del ciclo de vida de un expediente que se pretende implementar es la siguiente, si bien el licitador podrá sugerir alternativas:

Fase	Plataforma	Integraciones
Planificación	Herramienta propuesta	
Preparación	Herramienta propuesta	
Flujos de aprobaciones	Herramienta propuesta	Exact Synergy (Organigrama y posibles flujos)
Publicación en Perfil	Herramienta propuesta	KontratazioA
Gestión de la publicación (modificaciones de pliegos, fechas de aperturas…)	Herramienta propuesta	

Recepción de ofertas	Plataforma KontratazioA	
Aperturas	Plataforma KontratazioA	
Aprobación de informes	Herramienta propuesta	ViaFirma
		KontratazioA
Trámites de adjudicación	Herramienta propuesta	KontratazioA
Seguimiento de ejecución (plazos, flujo de facturas...)	Herramienta propuesta	Exact-Globe
Situación del expediente	Herramienta propuesta	
Interacción con promotores y licitadores	Herramienta propuesta	

2.3 Descripción de los servicios.

Con carácter enunciativo y no exhaustivo, se relacionan los siguientes servicios que tendrán que ser realizados por la adjudicataria.

2.3.1 Gestión del proyecto.

La adjudicataria realizará una gestión del proyecto siguiendo las directrices marcadas por el/la responsable del contrato.

El licitador deberá incluir una propuesta de metodología a seguir y especificar toda la documentación a entregar asociada a los grupos de procesos y áreas de conocimiento que establezca la metodología seguida. Dicha documentación se deberá adaptar por la adjudicataria a las plantillas (si las hubiera) y procedimientos que determine el/la responsable del contrato.

2.3.2 Servicio de arranque del proyecto.

Desde el inicio del contrato se debe proporcionar a EJIE, un acceso “demo” a la solución ofertada en un entorno provisto por la adjudicataria. El/la responsable del contrato, o aquellos en quien delegue, determinará si los requisitos de la solución se ajustan a los requerimientos de EJIE. En caso de que dichos requisitos se consideren no incluidos, o que no se ajusten a lo esperado por EJIE, se definirán como “a desarrollar” y la adjudicataria deberá ajustarlos a los requerimientos que determine el EJIE.

De esta manera, en el mes 2 (como máximo) desde el inicio de la ejecución del contrato se contará con la relación de los requisitos a desarrollar. La adjudicataria deberá ajustar entonces el plan de adaptación, parametrización, integración e implantación de la solución presentada (cronograma), para que englobe todos los desarrollos/parametrizaciones/adaptaciones que deberá realizar. Dicho plan deberá estar suficientemente detallado para facilitar las tareas de seguimiento y, además, debe tener en cuenta que

para los desarrollos/adaptaciones se adoptarán metodologías de trabajo ágiles, con el fin de que el/la responsable del contrato y su equipo puedan disponer de resultados lo antes posible. Por ello, se deberán proponer sprints de corta duración (cuya duración se acordará al inicio del proyecto, sin perjuicio de que el licitador presente una propuesta en su oferta) en los que se desarrollarán unidades de trabajo que serán implementadas y validadas en el entorno de preproducción por el/la responsable del contrato o aquellos en quien delegue.

Para ello, será necesario que a partir del mes 2 desde el inicio del contrato, la solución esté implantada en las dependencias de EJIE en el entorno de desarrollo y, en el entorno de preproducción a partir del mes 3, ya que las validaciones de los desarrollos se llevarán a cabo en el entorno de preproducción, tal y como se ha descrito en el apartado *2.1. Alcance*.

2.3.3 Adaptación/desarrollo, integración e implantación de la solución.

El servicio comprende la definición de requerimientos, el desarrollo/parametrización/instalación del objeto del contrato y sus integraciones, estabilización y transferencia del servicio a EJIE. El licitador presentará un plan de adaptación, parametrización, integración e implantación de la solución propuesta desde un punto de vista tecnológico.

Los licitadores deberán aportar en su oferta un plan de implantación de la solución, que deberá incluir las diferentes tareas previstas, los plazos para cada una de ellas y los principales hitos y fechas.

Al terminar esta fase, el sistema deberá estar completamente operativo e incluirá todas las adaptaciones, parametrizaciones e integraciones necesarias para implantar la solución ofertada, de acuerdo con los requisitos especificados en este pliego de prescripciones técnicas.

Durante la ejecución de los trabajos se seguirán las directrices técnicas y procedimientos que se establezcan por el/la responsable del contrato, así como las especificaciones técnicas, estándares de desarrollo, de seguridad y calidad fijados por EJIE.

Dicho plan podrá ser revisado y adaptado por el/la responsable del contrato en la fase de arranque del proyecto.

2.3.4 Despliegue funcional de la solución gestor de expedientes.

El servicio de despliegue funcional de la solución comprende el análisis funcional de los diferentes tipos de procedimientos de contratación y se planificará el proceso de adaptación, parametrización y configuración en la solución ofertada, de acuerdo con los flujos de trabajo identificados.

Este análisis se plasmará en la siguiente documentación:

a) Flujos de los procedimientos/reglas de negocio.
b) Ficha funcional de los procedimientos: incluirá una descripción de los procedimientos dirigida a las personas usuarias de la solución, que junto con el flujo del procedimiento se utilizará como herramienta o material de formación.

c) Ficha de parametrización de los procedimientos: se definirán los parámetros que es necesario configurar en la herramienta para la definición de los procedimientos. Dirigida a los responsables que se encargarán de definir y/o modificar los procedimientos en la herramienta.
d) Documentación requerida según metodología de desarrollo de nuevas funcionalidades.

El despliegue de la solución incluye la elaboración de una hoja de ruta para la implantación o plan de despliegue. El licitador presentará en su propuesta una hoja de ruta para la implantación completamente electrónica de todos los procedimientos de contratación.

Como el despliegue se deberá realizar de forma gradual, durante un período de tiempo deberán convivir los sistemas actuales con la nueva solución propuesta. El licitador deberá prever posibles riesgos/problemas que puedan surgir en la convivencia entre ambos sistemas proponiendo posibles soluciones.

2.3.5 Migración de expedientes.

El servicio incluye la migración de los expedientes de contratación de la actual aplicación (EXACT-SYNERGY) hacia la nueva solución. La adjudicataria presentará un plan de migración que deberá ser aprobado por el/la responsable del contrato.

Una vez incorporados al sistema estos expedientes, serán indistinguibles de los nativos del Gestor de Expedientes permitiendo la funcionalidad completa de la aplicación de acuerdo con su estado de tramitación y a los órganos de contratación y personas usuarias que estuvieran implicados en su tramitación.

2.3.6 Formación y gestión del cambio.

El licitador deberá presentar una propuesta de Plan de formación y gestión del cambio bien definido para capacitar a las personas usuarias del nuevo sistema, gestionar el cambio y dinamizar su uso, en el que se identifiquen las necesidades de formación que nacen de la implantación, quiénes son los destinatarios de éstas, qué han de saber, aprender o aprender a usar, y cómo debe ser el proceso que conseguirá que adapten su conducta.

En primer lugar, se identificarán las necesidades formativas específicas de cada uno de los profesionales y personas usuarias impactados por la solución propuesta, para obtener como resultado el diagnóstico (itinerarios formativos, modalidad de la formación, etc.) que se reflejará posteriormente en el Plan de formación y gestión del cambio. En dicho plan se deberá incluir una formación específica para que el personal de EJIE pueda modificar los flujos de trabajo del gestor de expedientes predefinidos o elaborar otros nuevos.

El plan incluirá un calendario de formación, planificando las fechas idóneas para la formación de cada perfil identificado. Incluirá igualmente una propuesta de los métodos que se utilizarán para evaluar el aprovechamiento y asimilación de los cursos impartidos.

La adjudicataria deberá proporcionar el material didáctico que sea necesario para impartir los cursos, entendiéndose que al menos para los cursos de personas usuarias será necesario un manual de referencia a modo de tutorial, al margen del propio manual de usuario y de administrador de la solución. Este material, junto con videotutoriales de explicación de funcionalidades de la solución, se aportarán en formato electrónico (Microsoft Office, Libre Office y PDF).

El Plan de formación recogerá, entre otros aspectos:

a) Cronograma completo del Plan de formación.
b) Cursos que impartir durante el inicio e implantación del sistema (en su caso), que debe contemplar las funcionalidades existentes en el producto, así como las añadidas tras las adaptaciones y/o desarrollos requeridos.
c) Número de sesiones e iteraciones (curso formativo inicial, de mejora).
d) Modalidades de impartición de los cursos por colectivos/perfiles (presencial/semipresencial; atendido/desatendido).
e) Contenidos del curso.
f) Duración propuesta para cada acción formativa.
g) Documentación o material a entregar, en su caso.
h) Cualificación del profesorado.

El Plan de formación a las personas usuarias de EJIE deberá ser desarrollado por personal con experiencia suficiente en labores didácticas en cada una de las materias objeto del plan.

La formación deberá realizarse en horario laboral, para lo cual la adjudicataria deberá comprometerse a programar el número de ediciones de cada curso que se consideren necesarias para que el servicio no se vea afectado. Todo ello será determinado con el/la responsable del contrato.

La adjudicataria del contrato deberá actualizar el material didáctico a la par que se realicen modificaciones en la aplicación que afecten a lo incluido en dicho material (por ejemplo, por novedades y/o modificaciones legislativas), y deberá ponerlo a disposición del/ de la responsable del contrato en el plazo máximo de un mes desde que se hayan producido dichas modificaciones, salvo que, de acuerdo con el/la responsable, se programe la entrega para un momento posterior.

2.3.7 Servicio de soporte.

El licitador ofrecerá y detallará un servicio de soporte a incidencias relacionadas con el producto, así como respuesta a deficiencias encontradas (bugs) y actualizaciones de versiones que vengan propiciadas por la evolución del producto o cambios legislativos que le afecten.

El servicio de soporte deberá estar alineado con los servicios de EJIE, y se ofrecerá, al menos, en modalidad 8x5.

2.3.7.1 Actualización de la solución.

Se realizarán todas aquellas actualizaciones necesarias a cargo de la adjudicataria para optimizar la solución propuesta, así como para adaptarla a los cambios organizativos y técnicos que se puedan dar durante todo el desarrollo del proyecto y hasta la finalización del contrato (incluidas las prórrogas si las hubiera).

Para todas las actualizaciones de la solución se deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) La actualización del software se extenderá a la solución completa, es decir, a la parametrización realizada para EJIE, la configuración específica y las integraciones.
b) Todas las actualizaciones seguirán las especificaciones definidas por el/la responsable del contrato y se instalarán previamente en el entorno de preproducción para que puedan ser aprobadas por el/la responsable del contrato. Después de la verificación se dará el visto bueno para su promoción al entorno de producción.
c) La actualización del producto incluye la adaptación a cambios legislativos que se produzcan durante la vigencia del contrato, sin que esas adaptaciones supongan un coste adicional para EJIE.
d) Durante la tarea de garantía y mantenimiento posterior a la implantación, la puesta en marcha de cualquier cambio derivado de la actualización de la normativa interna o externa, o por problemas tecnológicos, deberá haber estado precedida de una prueba exhaustiva de la solución en todos aquellos procedimientos o módulos que estén afectados.
e) En aquellos casos en que el/la responsable del contrato lo considere necesario, la adjudicataria elaborará un análisis de impacto previo a las modificaciones. Dicho estudio se entregará a dicho órgano con la antelación suficiente para que pueda elaborarse la gestión del cambio interna.
f) Si se produjera una bajada en el rendimiento de la solución como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio sin que hubiera una previsión al respecto, la adjudicataria deberá tratarlo como un error de producto e incluirlo en el mantenimiento correctivo.

2.3.7.2 Mantenimiento correctivo.

El objetivo de este servicio es mantener los sistemas de información libres de defectos de software, corrigiendo todos aquellos que se detecten de forma rápida.

El mantenimiento correctivo incluirá la generación de la nueva versión del componente tecnológico o de lógica de negocio, su prueba exhaustiva y su puesta en marcha. Como paso previo a su puesta en marcha siempre se deberá contar con el visto bueno del/ de la responsable del contrato, que autorizará el cambio correctivo.

2.3.8 Parámetros del servicio.

2.3.8.1 Disponibilidad del servicio.

A fin de garantizar la alta disponibilidad con operación continua, los componentes tecnológicos del sistema propuesto deberán permitir la operativa de negocio en condiciones de 24x7.

Las intervenciones de mantenimiento deberán planificarse con antelación y EJIE elegirá la franja horaria más adecuada en función de las necesidades del servicio.

Mensualmente la adjudicataria emitirá un informe de cumplimiento de servicio, donde se reflejarán las mejoras del producto, las incidencias más relevantes, posible afectación sobre el servicio y el grado de cumplimiento de los Acuerdos de nivel de Servicio (ANS) que se especifican en este pliego de prescripciones técnicas. En caso de incumplimiento, serán de aplicación las penalidades que se hayan acordado.

2.3.8.2 Acuerdo de nivel de servicio (ANS).

La calidad del servicio prestado se medirá en base a unos indicadores clave sobre los que se establecerán unos niveles objetivos. Estos indicadores se agregarán de forma ponderada en un único indicador que representará la calidad del servicio prestado. Sobre este indicador agregado se define el ANS.

Los indicadores serán de dos clases: los relativos al tiempo de resolución y los relativos al grado de cumplimiento. Los indicadores de tiempo de resolución se aplicarán a las incidencias, problemas y peticiones de servicio y su tiempo de resolución objetivo dependerá de su prioridad. Las duraciones objetivo están expresadas en horas laborables, días laborables y meses naturales.

Es posible que situaciones excepcionales provoquen que el volumen de casos supere el volumen previsto. Para evitar que estos valores anormales afecten el cálculo del ANS, un indicador quedará sin efecto si el total de casos supera el umbral de volumen previsto definido (umbral trimestral).

Para cada indicador (Indicador) se calculará el porcentaje de los casos que han cumplido el objetivo (Objetivo) frente al total de casos ocurridos. Estos resultados se agregarán mediante la media ponderada (Peso). La suma de los pesos es de 100.

El acuerdo de nivel de servicio exigido consiste en obtener una puntuación final igual o superior a 90 puntos. Una puntuación inferior a 90 puntos se considerará un incumplimiento leve del ANS, una puntuación inferior a 80 puntos se considerará un incumplimiento moderado y una puntuación inferior a 70 puntos se considerará un incumplimiento grave.

Los ANS correspondientes al servicio mantenimiento de soporte son:

Indicador KPI (Indicador Clave Requerido)		Objetivo	Peso (%)	Umbral trimestral
KPI02	Tiempo de respuesta incidencia prioridad media	Antes de 3 horas	13	100
KPI03	Tiempo de respuesta incidencia prioridad baja	Antes de 5 horas	10	150

KPI04	Tiempo de resolución incidencia prioridad crítica	Antes de 8 horas	5	50
KPI05	Tiempo de resolución incidencia prioridad media	Antes de 24 horas	10	100
KPI06	Tiempo de resolución incidencia prioridad baja	Antes de 48 horas	5	150
KPI07	Tiempo de resolución problema prioridad alta	Antes de 15 días	3	10
KPI08	Tiempo de resolución problema prioridad media	Antes de 2 meses	2	20
KPI09	Tiempo de resolución problema prioridad baja	Antes de 4 meses	10	20
KPI10	Tiempo de resolución petición prioridad alta	Antes de 4 horas	5	35
KPI11	Tiempo de resolución petición prioridad media	Antes de 3 días	3	50
KPI12	Tiempo de resolución petición prioridad baja	Antes de 7 días	2	150
KPI13	Documentación	>80%	5	N.A.

2.3.8.3 Prioridad.

La prioridad se calculará en función del impacto y de la urgencia. El impacto estará definido para cada servicio gestionado y la urgencia vendrá definida por la persona usuaria.

La prioridad de una incidencia podrá ser modificada por el/la responsable del contrato (o persona/s en quien delegue), por las personas usuarias cliente o por personal de soporte técnico. En caso de que se modifique la prioridad, el tiempo de resolución se medirá desde el momento del cambio.

2.4 Entregables.

Como resultados de los trabajos realizados, los adjudicatarios deberán entregar como mínimo la documentación indicada en los siguientes apartados.

La documentación se entregará en formato abierto (LibreOffice o el formato que corresponda según aplicación utilizada), Microsoft Office y pdf.

Todos los entregables serán analizados por el/la responsable del contrato o personas a quien delegue y deberán ser aceptados para que puedan darse por finalizados.

La adjudicataria deberá presentar como mínimo la siguiente documentación:

1. Documentos relacionados con la gestión del proyecto:

1.1. Documentación requerida según la metodología de gestión del proyecto.
1.2. Plan de trabajo: este documento reflejará la planificación detallada del proyecto por tareas e integraciones con el resto de sistemas.
1.3. Informe de seguimiento y actas de reuniones.
1.4. Modificaciones del proyecto (si surgieran durante la ejecución del proyecto).
1.5. Informe de cierre del proyecto/devolución del servicio.

2. Documentos relacionados con el análisis, el despliegue y la migración:
   2.1. Flujos de los procedimientos/reglas de negocio adaptados a los requerimientos de EJIE.
   2.2. Ficha funcional de los procedimientos: incluirá una descripción de los procedimientos dirigida a las personas usuarias de la solución, que junto con el flujo del procedimiento se utilizará como herramienta o material de formación.
   2.3. Ficha de parametrización de los procedimientos: se definirán los parámetros que es necesario configurar en la herramienta para la definición de los procedimientos. Dirigida a los responsables que se encargarán de definir y/o modificar los procedimientos en la herramienta.
   2.4. Hoja de ruta de implantación o plan de despliegue.
   2.5. Documentación funcional y técnica de análisis e implementación de las integraciones a realizar.
   2.6. Plan de migración de expedientes.

3. Documentos relacionados con la adaptación, parametrización e implantación del sistema:
   3.1. Plan de adaptación, parametrización e implantación del sistema.
   3.2. Documentación técnica relativa a la arquitectura del sistema que incluya el modelo de datos, diagramas y especificaciones técnicas de la construcción. Este documento incluirá la descripción detallada de los componentes software y tecnologías utilizadas, así como los requerimientos físicos de las máquinas necesarias para operar.
   3.3. Plan de pruebas: descripción detallada del plan de pruebas que servirá para acreditar que se han cumplido todos los requerimientos del contrato. Se entregará un documento que describa la batería de pruebas unitarias y de regresión automatizadas incluidas en el sistema. Estas pruebas permitirán validar el correcto funcionamiento de los módulos de la aplicación, asegurando que las modificaciones realizadas en el sistema no influyen negativamente en otras partes o módulos relacionados de la aplicación. La batería de pruebas se ejecutará cada vez que se realicen actuaciones correctivas o evolutivas.
   3.4. Informe de pruebas: informe con el resultado de ejecución del plan de pruebas.
   3.5. Informes de situación, en caso de indisposición de la solución una vez implantada. Deberán incluir:
      - ✓ Resumen ejecutivo.
      - ✓ Cronología de la situación.
      - ✓ Sistemas de información afectados.
      - ✓ Perjuicio asistencial derivado de la situación.
      - ✓ Causa de la situación.
      - ✓ Estado de la investigación.
      - ✓ Plan de acción, cronograma de acciones correctoras y resultados.
      - ✓ Expectativa de resolución.

- ✓ Lecciones aprendidas y recomendaciones.

3.6. Plan detallado de copias de seguridad.
3.7. Documentación de operación y monitorización de la solución de acuerdo a los estándares de EJIE.

4. Documentos relacionados con la formación y gestión del cambio:
   4.1. Manual de instalación. Este documento incluirá la instalación del sistema y las integraciones con el resto de las plataformas.
   4.2. Manual de administración.
   4.3. Manual de usuario, para cada uno de los frontales de la aplicación.
   4.4. Plan de formación y gestión del cambio.
   4.5. Plan de comunicación.
   4.6. Informes de seguimiento de la formación.
   4.7. Material didáctico utilizado en la formación.

5. Información relacionada con el soporte, la actualización y el mantenimiento:
   5.1. Informar de las actuaciones realizadas relativas al mantenimiento preventivo: se indicarán las acciones realizadas y los resultados obtenidos, así como las recomendaciones de acciones a realizar.
   5.2. Actualizaciones en la documentación existente en base a las modificaciones derivadas de acciones de mantenimiento.

En general, se deberá llevar a cabo toda aquella documentación que el/la responsable del contrato pueda requerir durante la ejecución del contrato.

Todos los entregables deberán seguir el formato establecido por el/la responsable del contrato.

2.5 Equipo de trabajo.

2.5.1 Consideraciones generales.

El licitador presentará una propuesta del equipo de trabajo que formará parte del proyecto que deberá incluir como mínimo los perfiles indicados, aunque se podrán incluir otros perfiles adicionales para la realización de las tareas específicas que se crean conveniente. Queda a criterio del licitador definir la dedicación necesaria de cada perfil en el proyecto según los requerimientos que se precisen.

El personal del equipo de trabajo que participe en la prestación del servicio deberá conocer y aplicar las medidas de seguridad internas de EJIE y está obligado al cumplimiento de la política de seguridad de empresas proveedoras de EJIE

(https://www.ejie.euskadi.eus/contenidos/informacion/ejie2016_contratacion_presenta/es_def/adjuntos/Politicas-de-seguridad-para-proveedores-v4.2.pdf).

2.5.2 Perfiles.

El equipo de trabajo estará formado al menos por:

- Jefe/a de proyecto.
- Consultor/a senior.
- Analista-programador/a.

Los roles y funciones de cada uno de estos perfiles se definen a continuación.

Jefe/a de proyecto

Será el punto de entrada al servicio de mantenimiento ofrecido por la empresa adjudicataria.

Responsabilidades:

- Recepción de peticiones de trabajo.
- Distribución de tareas a los equipos de trabajo que corresponda.
- Definición del plazo de entrega de las soluciones a las peticiones de trabajo recibidas.
- Gestión y seguimiento de las peticiones de trabajo.
- Coordinación con el/la responsable de ANS de EJIE en las tareas de implantación de las modificaciones realizadas.
- Suministrar información de los indicadores de calidad del servicio.
- Tener actualiza el inventario, los repositorios y la documentación.
- Gestión de la facturación mensual.

Consultor/a senior

- Manejar las peticiones de servicio.
- Ejecutar los cambios correctivos y adaptativos de la plataforma.
- Garantizar el ciclo de vida para todos los cambios.
- Asegurar las mismas versiones en todos los entornos del ciclo de vida.
- Documentar el conocimiento.

- Soporte técnico al resto de roles.
- Participar en el desarrollo de estándares, buenas prácticas y procedimientos.
- Reducir o eliminar tareas repetitivas a través de la automatización, monitorización.
- Participar en el soporte a producción y usuario final.

Analista-programador/a

- Conocimiento profundo de la plataforma propuesta.
- Diseñar y codificar las APIs de integración especificadas en el pliego.
- Integrar fuentes de datos externas.

La dedicación de cada perfil será la necesaria para llevar a cabo los trabajos con la máxima calidad y en los plazos previstos, pudiendo el/la responsable del contrato, así como el Comité Técnico solicitar información en cualquier momento sobre el grado de dedicación de cada perfil y solicitar un incremento si se detecta un bajo rendimiento.

3 Supervisión, planificación y seguimiento.

3.1 Comité directivo y técnico

El comité directivo estará formado, por parte de EJIE por las personas que determine al inicio de la prestación; y, por parte de la adjudicataria, por el/la Jefe/a de proyecto. El comité directivo se reunirá con una periodicidad mensual.

El comité técnico estará formado, por parte de EJIE por las personas que determine al inicio de la prestación; y, por parte de la adjudicataria, por el/la Jefe/a de proyecto. El comité técnico se reunirá con una periodicidad semanal hasta que la herramienta esté en producción y después con periodicidad quincenal.

La periodicidad de las reuniones de ambos comités podrá variar en función de las necesidades del servicio.

3.2 Seguimiento.

El seguimiento y control del proyecto se iniciará en el momento de la formalización del contrato, finalizará con la conclusión del mismo y se efectuará sobre las siguientes bases:

a) Seguimiento y comunicación continua de la evolución del servicio objeto del contrato entre el/la Jefe/a de proyecto y el Comité Técnico del Proyecto.
b) Reuniones periódicas de seguimiento y revisiones técnicas entre el/la Jefe/a de proyecto por parte de la adjudicataria y el Comité Técnico del Proyecto al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos, las tareas de desarrollo, las reasignaciones y las variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la validación de las programaciones de actividades realizadas y la toma de decisiones correctivas.
c) Tras las revisiones técnicas el Comité Técnico del Proyecto podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado o no superen los controles y niveles de calidad previamente acordados.

La periodicidad de las reuniones de seguimiento y revisiones técnicas será establecida por el/la responsable del contrato.

A las reuniones de seguimiento podrán asistir, por parte de EJIE, todas aquellas personas que se considere oportuno, y, por parte de la adjudicataria, el/la Jefe/a de proyecto, así como aquellos componentes del equipo de trabajo que éste determine o considere oportuno.

El/la Jefe/a de proyecto podrá solicitar, al margen de las reuniones establecidas por el Comité Técnico del Proyecto, la celebración de reuniones extraordinarias por la existencia de circunstancias que lo hagan necesario.

En situaciones excepcionales, como por ejemplo la indisponibilidad de la solución una vez implantada, la adjudicataria emitirá informes de situación con la periodicidad requerida por el Comité Técnico del Proyecto sin que esto mengüe su capacidad para resolver la situación en el mínimo tiempo posible. Los informes de situación incluirán:

a) Resumen ejecutivo.
b) Cronología de la situación.
c) Sistemas de información afectados.
d) Perjuicio asistencial derivado de la situación.
e) Causa de la situación.
f) Estado de la investigación.
g) Plan de acción, cronograma de acciones correctoras y resultados.
h) Expectativa de resolución.
i) Lecciones aprendidas y recomendaciones.

El Comité Técnico del Proyecto determinará los procedimientos y herramientas que deban utilizarse para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio, así como el contenido y formato de los informes que la adjudicataria deberá aportar respecto al desarrollo del mismo.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Comité Técnico del Proyecto a tales efectos, la información y documentación que soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

3.3 Planificación.

Los licitadores presentarán documentación lo más detallada posible de la planificación necesaria para la puesta en marcha de los servicios teniendo en cuenta las fechas de licitación del presente contrato.

Una vez adjudicado el contrato, el calendario de realización de los trabajos presentado por la adjudicataria será validado y ajustado por el Comité Técnico del Proyecto, con la participación y obligada aceptación del mismo por parte del equipo de trabajo aportado por la adjudicataria.

El calendario del servicio se desarrollará teniendo en cuenta, como referencia, las tareas que se identifican a continuación para cada uno de los lotes.

Además, el licitador deberá incluir en este plan los siguientes aspectos:

a) Identificación de los puntos clave y factores críticos para la correcta ejecución del proyecto.
b) Identificación de los riesgos potenciales y acciones de prevención y mitigación previstas.
c) Propuesta de comunicaciones a realizar a las distintas personas usuarias de la solución, con indicación de audiencia objetivo, mensaje clave, canal, emisor y fecha prevista, para garantizar el éxito del proyecto.

3.3.1 Tareas.

Se prevén las tareas siguientes:

a) **Arranque:** comprende las tareas relacionadas con el arranque del contrato.

b) **Implantación, adaptación, integración y desarrollo tecnológico:** el objetivo de esta tarea es la definición de requerimientos, el desarrollo/parametrización/instalación del objeto del contrato y sus integraciones, la estabilización y la transferencia del servicio a EJIE.

c) **Despliegue funcional:** en esta tarea se incluye la planificación y análisis de los procedimientos de contratación. Comprenderá la elaboración de una hoja de ruta de implantación o Plan de despliegue.
Además, esta fase consistirá en la incorporación paulatina de la gestión de los expedientes de contratación en la nueva solución. En esta tarea se aplicará la hoja de ruta de implantación o Plan de despliegue.
Esta tarea se realizará en coordinación con la tarea de formación y gestión del cambio.

d) **Formación y gestión del cambio:** comprende la ejecución de la formación y la gestión del cambio para el personal de EJIE.

e) **Migración:** consiste en la migración de los expedientes a que se refiere este pliego.

f) **Soporte y asistencia:** esta tarea debe ser una tarea operativa en la que se suministre el servicio de soporte cumpliendo los ANS establecidos. Esta tarea comienza a partir de la primera implantación de la solución y acaba en el momento de la finalización del contrato.

g) **Garantía y mantenimiento:** esta tarea incluye la actualización de la solución para adaptarla a los cambios organizativos y técnicos que se puedan dar durante todo el desarrollo del proyecto hasta la finalización del mismo, así como los servicios de mantenimiento correctivo y adaptativo de la solución implantada. Esta tarea se inicia tras la tarea de implantación, adaptación, integración y desarrollo tecnológico, y acaba en el momento de la finalización del contrato, teniendo en cuenta que el mantenimiento correctivo no se inicia hasta la finalización de la tarea de despliegue.

h) **Devolución del servicio:** la adjudicataria se compromete a dar soporte para facilitar la transferencia del servicio a EJIE o a un tercero, cualquiera que sea la causa de la finalización contractual. Para ello, diseñará y entregará un Plan de devolución del servicio garantizando la transferencia del conocimiento adquirido durante la prestación del mismo. Esta tarea tendrá una duración de 3 meses y se inicia a los 3 meses anteriores de la finalización del contrato.
Asimismo, dentro del Plan de devolución del servicio, el licitador deberá incorporar una propuesta que facilite la transferencia de los servicios a EJIE o a un tercero a la finalización. El licitador puede proponer fórmulas adicionales que deberán quedar reflejadas en su oferta.
Como parte de este Plan debe asegurarse que el nivel de calidad de servicio debe mantenerse evitando cualquier pérdida de control del mismo.
Igualmente, como consecuencia del fin de contrato, la adjudicataria deberá devolver el control de los servicios que se estén prestando, simultaneando su devolución con la prestación de los mismos.

i) **Gestión del proyecto:** comprende todas las tareas relacionadas con la gestión del proyecto.

La adjudicataria se compromete a la entrega de cualquier documentación generada durante la prestación del servicio en sus últimas versiones. Igualmente, la adjudicataria debe colaborar activamente en este proceso de revisión facilitando todo tipo de comunicación y transferencia de información con el Comité Técnico del Proyecto.

4 Condiciones de Seguridad/Generales

EJIE S.A. proporcionará acceso a sus sistemas informáticos y entregará la información, software y documentación necesaria para poder llevar a cabo el servicio especificado, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a no utilizar para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Condiciones Técnicas, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados por EJIE, S.A: , así como a la descarga de la misma de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo. Queda terminantemente prohibido:

- El uso de estos recursos para actividades no relacionadas con el propósito del negocio, o bien con la extralimitación en su uso.
- Los equipos y/o aplicaciones que no estén especificados como parte del Software o de los Estándares de los Recursos Informáticos propios de EJIE o bajo supervisión de EJIE. Todos los ordenadores personales que se conecten a la red corporativa serán de las marcas y modelos homologados. El proveedor pondrá a disposición de EJIE dichos equipos para que se les instale el software necesario. Todos los ordenadores personales a los que EJIE les haya instalado software se llevarán a EJIE para que se formatee el disco duro a la finalización del servicio a EJIE.
- El proveedor se compromete a informar periódicamente a EJIE de los activos de información con los que proporciona el servicio.

Serán también de obligado cumplimiento las "*Políticas de Seguridad para personal de empresas proveedoras*" (accesible en la web www.ejie.eus). El servicio objeto del presente pliego se proporcionará desde las oficinas de la adjudicataria, de modo que:

- Según el apartado "Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores" de dichas políticas:
  - El lugar de ejecución del servicio tendrá la consideración de "remoto".
  - La propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas tendrá la consideración "del proveedor".
  - El "nivel de acceso" a los sistemas de EJIE tendrá la consideración de "con acceso privilegiado".
- Serán de aplicación las políticas específicas de seguridad según la tabla del apartado 4.1, entre ellas las correspondientes a "seguridad física" (apartado 4.5).
- EJIE, tal como se indica en el apartado 3.6.c se reserva el derecho de implementar mecanismos de control y auditoría que verifiquen el uso apropiado de estos recursos.

La adjudicataria además se compromete al cumplimiento y a proporcionar la información solicitada en el documento "Anexo – *Política de Seguridad para empresas proveedoras – Anexo I Infraestructura TIC / Seguridad física y del entorno*" que se encuentra en el Anexo Seguridad de este documento. Esta información será utilizada en las auditorías que se realizarán periódicamente. Será obligación de la adjudicataria proporcionar esta información anualmente y ante cualquier cambio significativo en su contenido.

El servicio objeto del presente pliego realizará labores de administración sobre los entornos responsabilidad de EJIE. EJIE se reserva el derecho de exigir al adjudicatario la implantación de medidas de seguridad específicas que deberá acometer en el plazo indicado, suponiendo el incumplimiento de esa implantación la penalización correspondiente especificada en el PCP.

Como referencia, sin que suponga un compromiso inicial, se especifican los siguientes ejemplos de posibles elementos a exigir:

- El proveedor deberá proporcionar, bajo solicitud de EJIE, desde el momento en que se solicite, dispositivos hardware que permitan la identificación y el acceso a los sistemas con suficientes garantías. Estos dispositivos podrán ser:
  - Teléfono móvil corporativo (Android o iOS), con sistema operativo actualizado, capaz de utilizar la APP del servicio de IDaaS implantado.

- Dispositivos hardware homologados por EJIE:
  - Compatibles FIDO FIDO Alliance - Open Authentication Standards More Secure than Passwords y Okta https://www.okta.com).
  - A la fecha del presente expediente, Yubikey 5 NFC. Consultar en el futuro.

- El proveedor deberá proporcionar, bajo solicitud de EJIE y en un plazo de 6 meses desde su solicitud, la utilización por parte de los administradores de equipos específicos (físicos o virtuales) securizados utilizados exclusivamente para las labores de administración, debiendo utilizar equipos diferentes para sus labores no administrativas (email, navegación, ofimática, etc.). Como referencia, en algunos ámbitos este tipo de soluciones se denominan Estaciones de Acceso Privilegiado (PAW).

5 Anexo– Políticas de Seguridad para personal de empresas proveedoras

https://www.ejie.euskadi.eus/contratacion/-/contratacion-presentacion/

6 ANEXO DE REQUSITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES.

Indique a continuación si la herramienta propuesta cumple (Sí) o no cumple (No) con los requisitos mínimos iniciales:

REQUISITOS MÍNIMOS INICIALES	¿Cumple?
a) La gestión de expedientes de contratación que permita la tramitación de todos los procedimientos de contratación según la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (o la que se encuentre en vigor). No se aceptarán gestores de expedientes genéricos, no orientados o ya adaptados a la contratación pública electrónica de las administraciones públicas y sector público instrumental.	
b) El gestor de expedientes debe comprender todas las fases de la contratación: planificación, preparación, licitación (excepto en lo que refiere al portal de contratante) y ejecución.	
c) El gestor de expedientes debe ser capaz de generar automáticamente, a partir de la información introducida en el expediente, los pliegos de cláusulas administrativas (PCP) y otros documentos (informes, actas, etc.) necesarios durante el proceso de compras.	
d) El gestor de expedientes debe incorporar plantillas para todos los tipos de documento que se generan en los expedientes de contratación, pudiendo estar ser asociadas a cada expediente en función de sus características.	
e) Solución que incorpore la posibilidad de cargar en dos idiomas los datos de los expedientes que serán objeto de publicación en el perfil de contratante (KontratazioA).	
f) Funcionalidad, integrada en la propia solución, que permita la definición y gestión de flujos (o reglas de negocio que simulen los flujos), sin que se requiera la intervención de personal informático.	
g) El sistema dispondrá de un módulo de obtención dinámica de estadísticas o módulo de Business Intelligence, que permita explotar la información estadística sobre el tipo y volumen de contratos, licitaciones (presentadas, finalizadas, modificadas, anuladas, etc.), los plazos de contratación (totales, para la celebración de un mesa de contratación hasta la adjudicación, de recepción de ofertas, para desde la publicación hasta la adjudicación, etc.), porcentajes medios de bajada entre el precio de licitación y del de adjudicación, el nivel de ejecución de los presupuestos, el volumen de incidencias y otras estadísticas relevantes (que se determinarán en tiempo de ejecución del contrato según indicaciones del/ de la Responsable del contrato), analizando esta información en función de los tipos de procedimientos, tipos de contratos, departamento responsable, personas usuarias de la aplicación y otros que se propongan.	

Indique cuales de los siguientes **requisitos se incluyen en la oferta (I)** y para cuales será **necesaria su desarrollo o parametrización en el marco del proyecto (D):**

Requisitos funcionales									
Aspectos comunes del gestor de expedientes									
RMF1		RMF7		RMF13		RMF19		RMF25	
RMF2		RMF8		RMF14		RMF20		RMF26	
RMF3		RMF9		RMF15		RMF21		RMF27	
RMF4		RMF10		RMF16		RMF22		RMF28	
RMF5		RMF11		RMF17		RMF23		RMF29	
RMF6		RMF12		RMF18		RMF24			
Gestor de expedientes de contratación									
RMF30		RMF33		RMF36		RMF39			
RMF31		RMF34		RMF37		RMF40			
RMF32		RMF35		RMF38		RMF41			
Tratamiento de los documentos									
RMF42		RMF44		RMF46					
RMF43		RMF45		RMF47					
Gestión de las tareas y flujos de trabajo									
RMF48		RMF50		RMF52		RMF54			
RMF49		RMF51		RMF53		RMF55			
Gestión de personas usuarias									
RMF56		RMF58		RMF60		RMF62		RMF64	
RMF57		RMF59		RMF61		RMF63			
Funcionalidades de seguimiento del expediente									
RMF65		RMF68		RMF71		RMF74		RMF77	
RMF66		RMF69		RMF72		RMF75			
RMF67		RMF70		RMF73		RMF76			
Business intelligence									
RMF78		RMF80		RMF82		RMF84		RMF86	
RMF79		RMF81		RMF83		RMF85		RMF87	

Requisitos técnicos									
Características generales									
RMT1		RMT4		RMT7		RMT10			
RMT2		RMT5		RMT8		RMT11			
RMT3		RMT6		RMT9					
Front-end web									
RMT12		RMT13		RMT14		RMT15		RMT16	
Arquitectura de la solución									
RMT17									
Otros estándares									
RMT18		RMT19		RMT20		RMT21			