

**CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA
EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO GESTOR DOCUMENTAL
ETS. AREAS DE SISTEMAS, CIRCULACION FERRORIVIA,
PLANIFICACION Y PROYECTOS, CONSTRUCCION,
INSTALACIONES Y CALIDAD
P20028114**



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

ÍNDICE

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

ANEJOS

ANEJO Nº 1 Descripción del entorno.

ANEJO Nº 2 Análisis funcional area SIS.pdf

ANEJO Nº 3 Análisis funcional area CF.pdf

ANEJO Nº 4 Análisis funcional area PyP.pdf

ANEJO Nº 5 Análisis funcional area CONS.pdf

ANEJO Nº 6 Análisis funcional area INS.pdf

ANEJO Nº 7 Análisis funcional area SIG.pdf

1.- OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

El objeto de este pliego es el de establecer las condiciones de contratación de contratación de la Prestación de SERVICIO DE MANTENIMIENTO GESTOR DOCUMENTAL ETS. AREAS DE SISTEMAS, CIRCULACION FERRORIVIA, PLANIFICACION Y PROYECTOS, CONSTRUCCION, INSTALACIONES Y CALIDAD en el gestor documental ONBASE desplegado en el Cloud de Hyland.

2.- RELACIONES ENTRE ETS Y EL CONTRATISTA. DEFINICIONES

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

PROPIEDAD.- Euskal Trenbide Sarea, Ente Público del Gobierno Vasco.

RESPONSABLE DEL CONTRATO.- Euskal Trenbide Sarea designará un Responsable del Contrato, bajo la supervisión del Director de Recursos Financieros y Sistemas de Información de ETS. El Responsable del Contrato podrá rodearse del equipo técnico necesario que le asesorará y en su caso podrá actuar por delegación del mismo.

CONTRATISTA.- Concursante Adjudicatario, persona natural o jurídica que adquirirá esa condición a la firma del Contrato.

DELEGADO DEL CONTRATISTA.- Técnico designado por el Contratista para hacerse cargo de la coordinación técnica de los trabajos y representar a éste frente a ETS. Todo el equipo del Contratista dependerá del Delegado quien informará directamente y cuantas veces sea requerido al Responsable del Contrato.

3.- ANTECEDENTES

La gestión de la documentación de en ETS se realiza por medio del gestor documental Onbase. En la actualidad, desde este sistema se almacena la documentación de las siguientes áreas:

- SISTEMAS DE INFORMACION
- CIRCULACION FERROVIARIA
- PLANIFICACIONY PROYECTOS
- CONSTRUCCION
- INSTALACIONES
- CALIDAD (SIG)

El mapa actual del Gestor documental comprende:

- Área SISTEMAS DE INFORMACION: workflows, ahdoc tasks, tipos documentales, keywords, grupos de seguridad, scripts onbase, unity forms, custom queries

- Área CIRCULACION FERROVIARIA: workflows, ahdoc tasks, tipos documentales, keywords, grupos de seguridad, scripts onbase, unity forms, custom querys, tareas programadas, DKT, archivos DWG, reporting dashboard
- Área PLANIFICACIONY PROYECTOS workflows, ahdoc tasks, tipos documentales, keywords, grupos de seguridad, scripts onbase, unity forms, custom querys, tareas programadas, firma digital, archivos DWG, reporting dashboard
- Área CONSTRUCCION: workflows, ahdoc tasks, tipos documentales, keywords, grupos de seguridad, scripts onbase, unity forms, custom querys, tareas programadas, firma digital, archivos DWG, reporting dashboard
- Área INSTALACIONES: workflows, ahdoc tasks, tipos documentales, keywords, grupos de seguridad, scripts onbase, unity forms, custom querys, tareas programadas, firma digital, archivos DWG, reporting dashboard
- Área CALIDAD: workflows, ahdoc tasks, tipos documentales, keywords, grupos de seguridad, scripts onbase, unity forms, custom querys, firma digital.

La versión actual de Onbase es la 24.1.21.1000 está ubicada en la nube y se dispone de 2 entornos, entorno de desarrollo (UT) y entorno de producción.

4.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

El objeto de contratación de este pliego es el mantenimiento del gestor documental Onbase de las áreas Sistemas de Información, Circulación Ferroviaria, Planificación y Proyectos, Construcción, Instalaciones y Calidad, en Euskal Trenbide Sarea (ETS), durante el siguiente (1) año.

La comunicación con el soporte técnico del adjudicatario se realizará En castellano (o en Euskera si se prefiere).

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

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

En el mantenimiento, el servicio se prestará de forma ordinaria **sin necesidad de presencia física** de los consultores en las instalaciones de ETS, para lo cual se facilitarán por parte de ETS los accesos necesarios. Ello **no obsta para que, si la resolución de una incidencia o evolutivo concreto requiera la presencia física** de los consultores, el adjudicatario deba garantizar la misma. Se realizarán reuniones semanales por videollamada para realizar el

seguimiento de los diferentes tickets entre los coordinadores del contrato y una reunión de seguimiento mensual con el jefe de proyecto por videollamada/Teams. ETS podría solicitar una reunión presencial para diseñar el diseño funcional de un evolutivo crítico.

Los estados que debe reflejar la herramienta variarán dependiendo del tipo de tarea a realizar.

El adjudicatario gestionará el seguimiento y estados de las incidencias y evolutivos a través de una herramienta colaborativa. Dicha herramienta incluirá comunicaciones vía e-mail al responsable o técnicos de ETS, cada vez que se realice un cambio en el estado de la incidencia, evolutivo. Se incluirán las anotaciones, capturas o documentos relacionados.

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

- Horas imputadas en cada uno de los tickets en el periodo de facturación por cada uno de los perfiles ofertados.
- Total de horas imputadas por perfil en el periodo de facturación.
- Importe total factura del periodo, incluyendo coste fijo, esto es, las tareas de mantenimiento ordinarias.

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

Toda la información que se introduzca en la herramienta de gestión será transferida a ETS una vez que el contrato finalice.

4.1 Tareas de mantenimiento ordinarias

El adjudicatario realizará **tareas de mantenimiento ordinarias**:

- Resolución de dudas concretas de los técnicos de sistemas por llamada telefónica/teams (menos de 30 minutos): dudas sobre el cliente unity, dudas sobre cliente web, dudas sobre desarrollos realizados, dudas sobre futuros evolutivos, dudas sobre productos relacionados con la implantación (Onbase studio, configurador Citrix, Management console, Thick client..) , etc...
- Soporte proactivo, presentación de propuestas de mejora mensuales. La propuesta incluirá mejoras funcionales o técnicas recomendadas, con una estimación de implantación que se valorará por el responsable del contrato antes de tratarla como evolutivo.

- Tareas de administración del sistema básicas: desbloqueo de usuarios, asignación de usuarios a grupos de usuarios, añadir valores a keywords, revisión de errores que se produzcan en el sistema, comprobación del funcionamiento correcto de las notificaciones del sistema, reinicio de servicios de Onbase ante errores o paradas inesperadas, Verificación del correcto funcionamiento de los servicios Onbase entornos, etc..

4.2 Tareas de mantenimiento correctivas/incidencias

El adjudicatario realizará **tareas correctivas/incidencias**.

Los mantenimientos correctivos se gestionarán por incidencias, que serán comunicadas al adjudicatario mediante la herramienta ofertada por éste. Estos tickets se categorizarán por criticidad. En el caso de las incidencias con criticidad más alta que se establezca por parte del adjudicatario, en el plazo de una hora, el mantenedor deberá valorar la incidencia y dar un plazo estimado de resolución de la misma. Para el resto de incidencias deberá dar una respuesta en al menos 24 horas. En cada incidencia, el adjudicatario deberá presentar por lo menos los siguientes documentos:

- Documentación Funcional/Técnica: El adjudicatario realizará la documentación técnica y funcional necesaria con los cambios realizados para la resolución de esta.
- Pruebas: ETS y el adjudicatario realizarán conjuntamente un documento de pruebas
- Actualización de los manuales de ETS

Si durante la resolución de una incidencia correctiva es necesario contactar con el fabricante HYLAND, su interlocución se realizará siempre con la presencia del responsable del contrato de ETS. De esta forma las horas de gestión con el fabricante se añadirán a la valoración de la incidencia inicial.

ETS a su vez evaluará los tiempos de resolución dedicado en las incidencias durante el contrato. Para ello, se reserva la opción de hacerlo a través de un servicio de terceros con la certificación Onbase Certified Installer/ OnBase Certified API developer/OnBase Certified Workwiev developer.

Estados de cada incidencia o tarea correctiva, incluidas en la herramienta del mantenedor.

Fase	Responsable
Apertura	ETS
Proceso y pruebas	MANTENEDOR
Pruebas	ETS
Bloqueo → pendiente ok usuario final en producción	MANTENEDOR/ETS

Reapertura/Cierre definitivo	ETS
------------------------------	-----

4.3 Implantación de nuevas funcionalidades de corto alcance, evolutivo

El adjudicatario realizará **Implantación de nuevas funcionalidades de corto alcance, evolutivo**.

Los evolutivos de corto alcance serán solicitados mediante la herramienta ofertada por el adjudicatario del servicio, quien procederá a la presentación de un **presupuesto cerrado**, en base a los precios unitarios de su oferta. Los trabajos comenzarán tras la aprobación de dicho presupuesto por parte de ETS y en base a la planificación realizada con este. En cada uno de los evolutivos que se lleven a cabo, por lo menos se presentarán los siguientes documentos:

- Cuaderno de requisitos: ETS elaborará un cuaderno de requisitos
- Valoración Solución: El adjudicatario realizará una valoración y descripción en horas por perfil de la solución que se va a llevar a cabo para cubrir dichos requisitos.
- Pruebas: ETS y el adjudicatario realizarán conjuntamente un documento de pruebas
- Documentación Funcional/Técnica: El adjudicatario realizará la documentación técnica y funcional necesaria.
- Actualización de los manuales de ETS
- En caso de que se realice un **evolutivo**:

Fase	Responsable
Apertura	ETS
Propuesta/valoración	MANTENEDOR
Aceptación/cancelación	ETS
Proceso y pruebas	MANTENEDOR
Pruebas	ETS
Bloqueo→Pruebas por parte usuario final en desarrollo y confirmar si esta ok o nok	MANTENEDOR/ETS
Reapertura/Cierre definitivo → cuando el usuario confirma ok en producción	ETS

4.4 Actualización de la versión Hyland a la 26.1

Dentro del presente contrato se incluyen una partida especial para realizar tareas de actualización de versiones de Hyland Onbase. En el caso del entrono actual, se llevará a cabo la el traspaso de 24.1.21.1000 (versión actual) a 26.1 al menos, pudiendo incluir más actualización en el futuro.

Para ello se reserva una partida especial para proceso de actualización e incidencias asociadas relacionadas.

Antes de comenzar la actualización, se estimará por un lado el coste de la actualización (incluyendo las pruebas de las áreas en el nuevo entorno) y posteriormente, una vez detectados las incidencias, se seguirá el mismo proceso de resolución del resto de las incidencias.

El proceso engloba la actualización tanto del entorno de desarrollo como del entorno de producción de todas las áreas, además de todas las integraciones que se encuentren en el sistema, así como la elaboración del plan de pruebas y posterior actualización de los manuales.

5.- PRECIOS DEL CONTRATO

Los concursantes fijaran los precios unitarios que se detallen en el punto 7, que serán de aplicación para su abono en las correspondientes certificaciones, no sufriendo variación por concepto alguno.

6.- PRECIOS UNITARIOS

Los precios a ofertar serán los siguientes:

- Tareas de mantenimiento ordinarias y coordinación del proyecto mensual
- Horas de trabajos de Consultoría funcional
- Horas de desarrollo y administración del sistema Hyland Onbase
- Horas de actualización del sistema.

Serán por cuenta del Adjudicatario los gastos de todo tipo que se originen en relación con los trabajos objeto de esta oferta, incluyendo los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, excepto el IVA.

ETS podrá exigir al Adjudicatario las correspondientes homologaciones del personal que intervenga en los trabajos que se les encomienda, avalados por titulación o experiencia, con el fin de que su abono corresponda con la categoría ofertada o demandada.

7.- PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El presupuesto máximo de licitación del presente Concurso es el indicado en el apartado 4 de la carátula del pliego. Cada ofertante calculará el Presupuesto de la Prestación de Servicios aplicando los precios detallados en el punto 6 a la siguiente tabla:

MANTENIMIENTO GESTOR DOCUMENTAL ONBASE

MEDICIÓN	DESCRIPCION DE LA UNIDAD	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
12	Tareas de mantenimiento ordinarias y coordinación del proyecto mensual		
120	Horas de trabajos de Consultoría funcional		
750	Horas de desarrollo y administración del sistema Hyland Onbase		
90	Horas de actualización del sistema.		
TOTAL AÑO			

El Presupuesto resultante será reflejado por el ofertante en la Proposición Económica y tendrá el carácter de Presupuesto Máximo del Contrato.

A efectos de homogeneización de ofertas será el que se valore de acuerdo con el punto 22 de la carátula.

8.- FORMA DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación del Contrato se efectuará bajo la modalidad de Concurso, y recaerá en la propuesta más ventajosa en conjunto, económica y técnicamente, de acuerdo con los criterios fijados en el apartado 22 de la carátula del presente pliego.

ANEJO Nº 1 DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO.

La solución de ETS para la gestión documental es una solución Hyland Onbase en entorno Cloud.

ETS dispone de 2 entornos:

- Entorno de desarrollo en Cloud
- Entorno de producción en Cloud

La versión de Onbase que ETS tiene implantada es:

- Hyland Onbase 24.1.21.1000

Integraciones

Actualmente dispone de las siguientes integraciones:

- Integración Servicio de Correo: Para el envío de las notificaciones a los usuarios, bien mediante lista distribución DKT o mediante otro sistema de notificaciones configurado en Onbase, se ha realizado una integración con el servidor de correo Electrónico de ETS.
- Integración Microsoft Entra Azure /OKTA: Para controlar los accesos al gestor documental, se ha integrado el gestor documental con el OKTA de Gobierno Vasco. Esta integración permite el acceso al gestor documental con el usuario corporativo de ETS.

Además, también se ha integrado con el sistema Microsoft Entra Azure, permitiendo el acceso a los invitados externos del Tenant Azure de ETS.

Para ambas integraciones se ha utilizado el IDP (Identity Provider Provider) de Onbase.

- Integración Izenpe Firma Digital: Para llevar a cabo el proceso de firma electrónica, el gestor documental Onbase está integrado con el sistema de firma electrónico de Gobierno Vasco Giltza. Se utiliza tanto para firmar documentos como para verificar firmas en PDFs de documentos

Descripción de cada área implementada

Las tareas a desarrollar dentro de cada área de ETS implementada en el gestor documental son el mantenimiento correctivo y adaptativo de la herramienta, el soporte a las incidencias, así como el desarrollo de los evolutivos de corto alcance que surjan en el período de vigencia del Contrato.

1. Área de Sistemas de Información (SIS)

El área de SIS contiene los siguientes elementos de configuración

- Tipologías de documentos y tipos documentales
- keywords
- Usuarios y grupos de seguridad
- Carpetas
- Workflows
- Tareas Adhoc
- Scripts de Onbase, unity script y script hooooks
- Formularios Unity
- Custom queries

2. Área de Circulación Ferroviaria (CF)

El área de CF contiene los siguientes elementos de configuración:

- Tipologías de documentos y tipos documentales
- Keywords
- Usuarios y grupos de seguridad
- Carpetas
- Workflows
- Tareas Adhoc
- Scripts de Onbase, unity script y script hooooks
- Formularios Unity
- Custom queries
- Reporting dashboards
- Tareas programadas de Onbase

3. Área de Planificación y Proyectos (PyP)

El área de PyP contiene los siguientes elementos de configuración:

- Tipologías de documentos y tipos documentales
- Keywords
- Usuarios y grupos de seguridad
- Carpetas
- Workflows
- Tareas Adhoc
- Ccripts de Onbase, unity script y script hooks
- Formularios Unity
- Custom queries
- Reporting dashboards
- Tareas que se ejecutan en segundo plano

- Firma digital Onbase – Izenpe
- Acceso gestor documental por ingeniería externas.

4. Área de Construcción (CONS)

El área de CONS contiene los siguientes elementos de configuración:

- Tipologías de documentos y tipos documentales
- Keywords
- Usuarios y grupos de seguridad
- Carpetas
- Workflows
- Tareas Adhoc
- Scripts de Onbase, unity script y script hooks
- Formularios Unity
- Custom queries
- Reporting dashboards
- Tareas que se ejecutan en segundo plano
- Firma digital Onbase – Izenpe
- Acceso gestor documental por asistencia de obras.

5. Área de Instalaciones (INS)

El área de INS contiene los siguientes elementos de configuración:

- Tipologías de documentos y tipos documentales
- Keywords
- Usuarios y grupos de seguridad
- Carpetas
- Workflows
- Tareas Adhoc
- Scripts de Onbase, unity script y script hooooks
- Formularios Unity
- Custom queries
- Reporting dashboards
- Tareas que se ejecutan en segundo plano
- Firma digital Onbase – Izenpe
- Acceso gestor documental por ingeniería externas.
- Acceso gestor documental por asistencias de obras.

6. Área de Calidad (SIG)

El área de SIG contiene los siguientes elementos de configuración:

- Tipologías de documentos y tipos documentales
- Keywords
- Usuarios y grupos de seguridad
- Carpetas
- Workflows
- Tareas Adhoc
- Scripts de Onbase, unity script y script hooooks
- Formularios Unity

- Custom queries
- Tareas que se ejecutan en segundo plano
- Firma digital Onbase – Izenpe

4.8. Licencias Hyland Onbase

Actualmente se dispone de las siguientes licencias de Onbase. La renovación o facturación por la licencias esta fuera del alcance del contrato:

WLIPC_SUBS	Workflow Concurrent Client SL	25
WTIPW1_SUBS	Web Server	1
WPTIPI1_SUBS	Web Portal Bundle	1
UFIPI1_SUBS	Unity Forms	1
UCSIPI1_SUBS	Unity Client Server	1
STIPI1_SUBS	StatusView	1
SNIP11_SUBS	Single Sign-On for Microsoft Active Directory Service	1
SNIP115	Single Sign-On for Microsoft Active Directory Federation Services	1
RHIPI1_SUBS	Reporting Dashboards	1
RIPI1_SUBS	Records Management	1
REAPI1_SUBS	REST API Integration Toolkit	1
APIPQ3_SUBS	Query API (Initial 500 queries/hour) (OnBase Unity/Core)	1
PDFIPI1_SUBS	PDF Framework	1
OBOLSVCS-USERTESTLITE	User Testing Lite Environment	1
OBOLHOST-GOLD	Hosting Fee	1
OBAIPI1_SUBS	Office Business Application	1
OBIPW1_SUBS	Multi-User Server	1
OMIPI1-IPHN_SUBS	Mobile Access for iPhone	1
OMIPW1-IPAD_SUBS	Mobile Access for iPad	1
OMIPI1-ANDPH_SUBS	Mobile Access for Android	1
SSIPW1_SUBS	Mailbox Importer	1
OUTIPI1_SUBS	Integration for Microsoft Outlook	1
FTSIPI1_SUBS	Full-Text Search	1
EHIPI1_SUBS	Encrypted Diskgroups	1
AKIPI1_SUBS	Encrypted Alpha Keywords	1
DKTIPI1_SUBS	Document Knowledge Transfer & Compliance	1
DPIPW1_SUBS	Document Import Processor	1
ADIPI1_SUBS	Document Composition	1
AIIPW2_SUBS	Desktop Document Imaging (30 ppm max)	1
CTIPC_SUBS	Concurrent Client	100
CSIPI1_SUBS	CAD Services	1
CADIPC1_SUBS	CAD Document Viewer Concurrent Client	65
ENTSUB-SHAREBASE	Enterprise Subscription for ShareBase	1
OBOLADMIN	OnBase OnLine Administrative License	1
UAMPI1	Unity Automation API Maintenance	1

HYCLD-STRG	Hyland Cloud Storage Allocation (GBs)	1000
	Integrated Office Viewer	1