Bizkaia
beaz

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE UN CONTRATO DE:

"SERVICIO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE BEAZ, S.A.U.".

Nº EXPTE.: 8/2022

ÍNDICE

1.- OBJETO DEL CONTRATO 3
2.- PRESUPUESTO 3
3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 3
4.- DISPOSICIÓN FINAL 7

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato persigue la contratación de un servicio de mantenimiento correctivo y evolutivo del Sistema de Gestión actual de BEAZ S.A.U. en la tecnología Lotus Notes y Lotus Web Notes.

2. PRESUPUESTO

Presupuesto máximo de licitación: 100.000,00.- € para cuatro 24 meses más IVA del 21%: lo que da un total de (121.000.- €), con posibilidad de una prórroga adicional de un año (50.000.- €).

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1. Alcance

El alcance de este proyecto engloba el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de BEAZ S.A.U. en su totalidad, dando servicio a las funcionalidades actuales y futuras, tanto en los módulos de gestión propios de BEAZ como por ejemplo en el módulo de BIC Bizkaia habilitado en el mismo Sistema de Gestión Integrado.

En este sentido, se considera de partida la necesidad de desarrollar las siguientes líneas de actuación:

1. **Mantenimiento del Sistema de Gestión de BEAZ S.A.U. actual y de los módulos en él existentes**: consistirá en ofrecer un servicio de mantenimiento correctivo y asistencia a incidencias detectadas por el equipo de BEAZ (BEAZ y BIC Bizkaia) en los módulos de:

    - Módulo de Gestión
    - Sistema de Información Interna
    - Sistema de vigilancia tecnológica
    - Sistema de Reserva de Recursos
    - BIC Bizkaia
    - Acceso al Sistema de fichajes horarios (acceso directo al sistema de fichajes basado en Evalos)
    - Repositorio documental de procedimientos
    - Menú administrativo (Entradas/Salidas)
    - Menú administrativo (Gestión pagos subvenciones)
    - Módulo de gestión de clientes (Beazkideak, A1 y clientes sociales)
    - Sistema de organización de actos externos
    - Sistema de organización de actos internos
    - Sistema de seguimiento de programas de ayudas y servicios a empresas
    - Sistema de gestión de primeros contactos

- Sistema de contratación y compras
- Módulo de mantenimiento general de incubadoras
- Sistema de gestión de la incubadora avanzada de empresas – BIC Bizkaia
- Sistema de gestión de la incubadora de emprendimiento e ICC – Design Kabi
- Sistema de gestión del Nagusi Intelligence Center (NIC)
- Sistema de gestión interna para las tareas relacionadas con el personal (calendario, comunicaciones internas, gestión de permisos, solicitudes de ayudas, vacaciones, etc.)
- Sistema de gestión integral de la calidad para el cumplimiento de la UNE-EN ISO 9001
- Sistema de gestión integral de medio ambiente para el cumplimiento de la UNE- EN ISO 14001
- Sistema de gestión de l I+D+i para el cumplimiento de la ISO 160002
- Gestión de WEBs accesibles, según la norma 139803 Sistema de control para el cumplimiento del RGDP
- Sistema de gestión de Deducciones Fiscales por innovación tecnológica
- Sistema de gestión de Deducciones Fiscales por I+D+i (64 bis)
- Sistema de gestión de Deducciones Fiscales por I+D+i (64 AE)
- Sistema de gestión de Deducciones Fiscales por fondos
- Transparencia
- Red de personas expertas (No se usa)
- Nuevo procedimiento de gestión de espacios de BEAZ
- Módulo de datos de empresas BORME
- Sistema de gestión para el Servicio de Difusión empresarial
- Gestión de notificaciones y workflows de aprobaciones
- Módulos de gestión de servicios no consolidados
- Módulo servicio PAE
- Módulo de visitas
- Módulo de gestión de asistencia a eventos
- Módulo de incidencias informáticas
- Módulo Plan de Captación
- Módulo de Biblioteca
- Módulo de Valorización / dinamización de ecosistemas
- Módulo de incidencias entidades

Además del mantenimiento de otros módulos de menor dimensión, diferentes bases de datos y estructuras paramétricas, necesarias para la operativa tanto del área organizativa como para el área técnica (BBDD Clientes, BBDD de empresas, BBDD personal, etc.).

2. Análisis, definición conceptual, implementación y pruebas de **nuevos desarrollos solicitados** (nuevos módulos, exportación, importación, integraciones etc.) por BEAZ como requisitos del mantenimiento evolutivo.

3. Análisis, definición conceptual, implementación y pruebas de **nuevos desarrollos solicitados** (nuevos módulos, exportación, importación, integraciones etc.) por BEAZ **para cubrir las necesidades del Plan Director de Sistemas** que se llevará a cabo en la organización. Igualmente se pueden solicitar **nuevos desarrollos para facilitar la implementación de la nueva Plataforma Informacional Corporativa** una vez concluya el Plan Director de Sistemas.

4. **Traspaso de los maestros y de los datos operativos vivos** en el momento que el desarrollador de la nueva plataforma informacional corporativa lo solicite.

5. **Adaptación del Sistema de Gestión Integral de BEAZ S.A.U. a las normas ISO de calidad, medio ambiente, I+D+i o accesibilidad web.**

6. **Otras necesidades que se puedan identificar a lo largo de la duración del contrato:** BEAZ S.A.U. se reservará la posibilidad de modificar y o alterar las labores a realizar por parte del proveedor del servicio en función de las necesidades existentes en cada momento y a lo largo de la duración del contrato.
   De cara a mantener las certificaciones de BEAZ, el sistema de gestión actual cuenta con un subsistema de gestión propio que permite llevar la planificación, control y seguimiento de los indicadores, objetivos y riesgos y oportunidades, generación de soportes documentales para las reuniones con la Dirección, etc.
   En línea con lo anterior, se requiere la adaptación de dicho subsistema a las necesidades derivadas de las siguientes normas:

   - UNE-EN ISO 9001
   - UNE-EN ISO 14001
   - UNE-EN ISO 166002
   - Gestión de WEBs accesibles, según la norma 139803

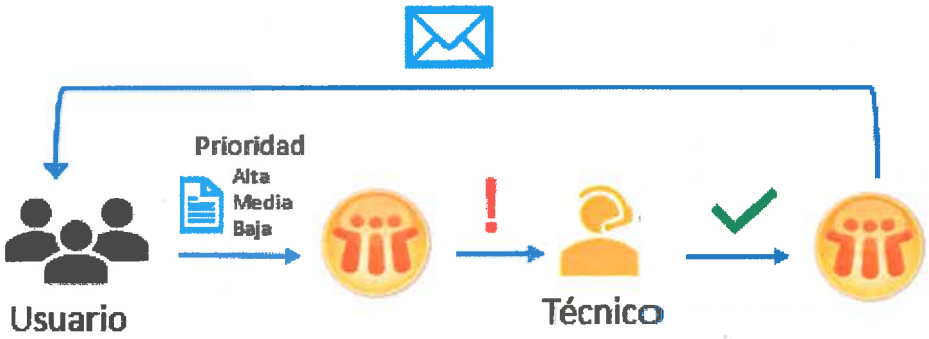
   Del mismo modo, y dada la forma en la que actualmente se encuentra codificado todo el sistema de gestión de BEAZ S.A.U. se considera imprescindible que el proveedor del servicio demuestre la capacidad de desarrollo en base a etiquetas.

3.2. Procedimiento

El mantenimiento de la herramienta de Lotus Notes deberá llevarse a cabo mediante el siguiente procedimiento:
Existirán 2 tipos de mantenimiento, el de tipo correctivo y el de tipo evolutivo.

- **Mantenimiento correctivo**

En este apartado se recogen todos los tickets abiertos en la herramienta que tengan que ver con las incidencias detectadas porque el sistema no está funcionando como debería. Los tickets serán abiertos por el personal de BEAZ en la propia herramienta. El técnico correspondiente deberá analizar la incidencia y solucionarla en el plazo establecido según la prioridad asignada. Una vez que la incidencia esté solucionada la herramienta enviará un email de confirmación al usuario que haya abierto la misma.



Existirán 3 tipos de prioridad en las incidencias de tipo correctivo.

- **Alta:** Un servicio se ve afectado de manera severa impidiendo su uso y afectando a actividades críticas de negocio.
- **Media:** Un servicio se ve afectado impidiendo su uso, pero no afectando a actividades críticas de negocio.
- **Baja:** Un servicio se ve afectado, pero no impide su uso.

A continuación, se detallan los tiempos de respuesta para cada tipo de prioridad.

- **Alta** -> 24-48 horas
- **Media** -> 48-72 horas
- **Baja** -> 72-120 horas

- **Mantenimiento evolutivo**

En este apartado se recogen todos los tickets abiertos en la herramienta que tengan que ver con aumentar, disminuir o cambiar las funcionalidades del sistema, y/o adicionar nuevas funcionalidades, ya sea por las necesidades del usuario final o por otras causas externas (por ejemplo, cambios en normatividad).

Existirán 3 tipos de prioridad y por cada tipo de prioridad también se establecerá el esfuerzo como se detalla en la siguiente tabla.

La prioridad la marcará BEAZ en base a sus necesidades y el esfuerzo deberá ser valorado por el técnico de la empresa proveedora del servicio. Las peticiones deberán ser resueltas con la prioridad y esfuerzo definidos.



Existirán 3 tipos de prioridades y en cada petición BEAZ las definirá en base a sus necesidades.

- **Alta**
- **Media**
- **Baja**

Por cada petición el proveedor del servicio deberá analizar y establecer el esfuerzo estimado.

- **Esfuerzo Alto** (más de un mes)
- **Esfuerzo Medio** (de 2 a 4 semanas)
- **Esfuerzo Bajo** (menos de una semana)

En base a la prioridad y esfuerzo la petición deberá ser resuelta por el proveedor en los plazos establecidos.

4. DISPOSICIÓN FINAL

Criterios de adjudicación

Los señalados en el Apartado T de la Carátula.

DURACIÓN DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio por un periodo inicial de 24 meses desde la fecha de formalización del presente contrato, con posibilidad de prórroga de un año adicional.

Bilbao, 22 de julio de 2022

78871518X OLATZ GOITIA (R: A48229058)

Firmado digitalmente por 78871518X OLATZ GOITIA (R: A48229058)
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, o=BEAZ SA, 2.5.4.97=VATES-A48229058, 2.5.4.13=Notario:JUAN/ Apellido1:BENGURIA/ Apellido2:CORTABITARTE/ NumProtocolo:2243/Fecha Otorgamiento:25-09-2019, ou=Ordezkari ziurtagiria - Certificado de representante, cn=78871518X OLATZ GOITIA (R: A48229058), givenName=OLATZ, sn=GOITIA URQUIAGA, serialNumber=78871518X
Fecha: 2022.07.22 13:56:01 +02'00'

Eneritz Argatxa Izaola
Directora de Organización

Olatz Goitia Urquiaga
Directora general