

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL MANTENIMIENTO DE APLICATIVOS DE HCL DOMINO DEL CONSORCIO DE TRANSPORTES DE BIZKAIA 2022-2025

- 1. OBJETO**
- 2. ANTECEDENTES**
- 3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN**
- 4. PLAZO DE EJECUCION**
- 5. DOCUMENTACION**
- 6. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**
- 7. PLAZO DE LA GARANTIA**
- 8. CRITERIOS DE VALORACION**
- 9. ANEXOS**

1. OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas, funcionales que han de regir el Mantenimiento de los aplicativos del Consorcio de Transportes de Bizkaia en el entorno Lotus Domino.

2. ANTECEDENTES

El Consorcio de transportes de Bizkaia, en adelante CTB, dispone de una serie aplicaciones de gestión que utiliza durante la tramitación de sus expedientes:

- Expedientes de contratación
- Convenios
- Ayudas
- Gestión de Resoluciones de Dirección Gerencia
- Autorizaciones

Estas aplicaciones se encuentran desarrolladas en Lotus Notes, con sus propios formularios y bases de datos para el almacenamiento de los expedientes.

En 2019 se acometió un proceso de adaptación del aplicativo de gestión de expedientes a la nueva ley de contratos 9/2017 y a la publicación de la información existente en la aplicación en el perfil de contratante de la CAPV. Como resultado de dicha adaptación el sistema actual cubre la tramitación de expedientes de contratación abiertos, negociados, menores, simplificados, simplificados abreviados, lotes, acuerdos marco y derivados de acuerdo marco, así como su publicación desde Lotus Notes en el perfil de contratante del Gobierno Vasco mediante el uso de un API de publicación.

Durante el período 2019 al 2022 se han acometido diversos cambios y actualizaciones en las aplicaciones que se indican, debido a cambios normativos de obligado cumplimiento. Asimismo se ha desarrollado sistemas de gestión de resoluciones, autorizaciones y diversas mejoras en la tramitación de expedientes del Consorcio.

La complejidad de la propia tramitación de contratos, las actualizaciones legales, la doctrina de la ley de contratos y las propias especificaciones técnicas de la plataforma de publicación del perfil de contratante de la CAPV precisan una constante actualización de la herramienta.

Estas aplicaciones se encuentran desarrollada en Lotus Notes (versión 11.0.1), con sus propios formularios y bases de para el almacenamiento de los expedientes.

Las aplicaciones corren bajo un servidor Lotus Notes Domino con plataforma Windows Server 2019. Este Servidor presta los servicios de Correo Electrónico y gestor de las aplicaciones que se ha detallado.

Se dispone de una máquina de desarrollo bajo Windows 10, en el que se encuentran las herramientas de diseño, desarrollo y administración.

3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

Las siguientes especificaciones tienen por objeto la contratación de los servicios que permitan al Consorcio de Transportes de Bizkaia la modernización, evolución, mantenimiento del la gestión de las aplicaciones alojadas en Lotus Domino.

La construcción se realizará en su totalidad en la plataforma Lotus Notes de CTB. A tal efecto se pondrá a disposición de la empresa adjudicataria un equipo con la versión Lotus Notes 12, Designer, Administrador y SoapUI para las pruebas de las llamadas a procedimientos de publicación de la plataforma del perfil de contratante

Atendiendo a las necesidades de modernización y evolución de la gestión de expedientes de CTB podemos distinguir diferentes **tareas** en el presente expediente. El modelo de gestión del servicio se registrá bajo régimen de ANS (Acuerdos de nivel de Servicio) que se indica en el Anexo 9.1

3.1 ANS Mantenimiento evolutivo

Se deberán realizar, al menos, la tareas que se indican en el anexo 9.2. Para ello el licitador preparará :

- Una estimación de cada tarea, desglosando el número de horas precisas en los apartados de : análisis, desarrollo, pruebas, implantación y soporte a la puesta en marcha.
- Un plan de trabajo y priorización de cada una de las tareas.

Adicionalmente el licitador deberá reservar una dotación horaria para la ejecución de las tareas necesarias para el cumplimiento de las obligaciones indicadas en la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público y su correspondiente publicación en cualquiera de las infraestructuras que el Gobierno Vasco pone a disposición de las administraciones del sector público de Euskadi a través de la Plataforma de Contratación Pública en Euskadi. Dicha dotación incluirá las actualizaciones del API de carga automática en el perfil de contratante y en ningún caso será inferior a 500 horas anuales (1500 en los 3 años).

3.2 ANS Mantenimiento correctivo, perfectivo y adaptativo

La aplicación de gestión de expedientes (contratos, convenios, resoluciones, ayudas) se encuentran ya en marcha en el Consorcio de Transportes de Bizkaia. En el día a día, se producen errores e incidencias en el aplicativo que precisan una solución rápida y eficaz.

El adjudicatario analizará las incidencias y solicitudes de mantenimiento solicitadas por CTB y redactará las especificaciones y realizará la construcción de la solución, pruebas e implantación, si procede, pues a veces no será necesario realizar modificaciones en el aplicativo.

A tal efecto la empresa adjudicataria reservará una cantidad de 1.000 horas para acometer la tareas de mantenimiento correctivo a lo largo del transcurso del proyecto.

3.3 Requisitos de Proyecto

Todos los trabajos se desarrollarán sin interferir con la operativa normal del CTB.

El adjudicatario realizará labores de mantenimiento y resolución de las incidencias que se produzcan durante el período de vigencia del contrato. Se entenderá por mantenimiento la atención en horario de oficina (de 8 de la mañana a 8 de la noche, de lunes a viernes) de los correspondientes avisos, la atención de un técnico y la resolución de la incidencia y la atención a cuantas cuestiones técnicas se planteen durante la vigencia del mantenimiento. Se consideran dentro del mantenimiento los cambios necesarios en el software para la resolución de cualquier incidente y/o vulnerabilidad, que se diera durante la vigencia de este expediente de contratación de forma que los requerimientos del servicio se sigan cumpliendo bajo la entera responsabilidad del adjudicatario.

El servicio cubrirá todos los gastos que se deriven del cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato. Dentro de este apartado se incluyen mano de obra, gastos de desplazamientos, dietas, etc. no admitiéndose ninguna excepción en este apartado.

Con respecto a la información sobre ciclo de vida. La empresa proveedora del servicio informará sobre las modificaciones en el ciclo de vida de los productos a los que se refiere el presente expediente en el plazo máximo de 1 mes desde la publicación de la información por parte del fabricante.

El tiempo de atención será inferior a 6 horas. Se entiende como tiempo de atención al tiempo transcurrido entre el conocimiento de la incidencia por parte del adjudicatario y la atención presencial de un técnico en la instalación.

Tiempo de resolución, como máximo 8 horas, se entiende por tiempo de resolución el periodo de tiempo que media entre el conocimiento de la incidencia por parte del suministrador del servicio, o en todo caso por su notificación por parte del CTB y la resolución de la incidencia o la apertura de un caso en el soporte de fabricante

3.4 Requisitos de Cliente

El CTB nombrará un interlocutor que será el encargado de dictar las instrucciones necesarias para realizar el trabajo, supervisar los trabajos realizados y aprobar su resultado final, transmitiendo a las empresas adjudicatarias cuantas instrucciones considere necesarias. Este interlocutor y quién CTB designe formarán parte de la Dirección de proyecto y tendrán la última palabra en todas las decisiones vinculadas al proyecto.

La empresa adjudicataria designará como persona un coordinador – responsable del servicio, que será el encargado de coordinar los trabajos de seguimiento y control del cumplimiento de plazos y calidad de los mismos, y actuará como interlocutor con CTB, tanto para recibir las explicaciones técnicas referentes al funcionamiento de las instrucciones de trabajo, como para redactar los informes de seguimiento y asistir a las reuniones a las que sea requerido por CTB.

La empresa adjudicataria se compromete a poner en marcha todos los recursos humanos y materiales que sean necesarios para el correcto desarrollo del objeto del contrato, siendo de su competencia la relación jurídica o laboral de dicho personal y las sustituciones de personas que pudieran ser necesarias para la correcta y eficaz prestación del objeto del contrato. Así, dedicará recursos diferenciados en aquellos proyectos que se puedan desarrollar simultáneamente a lo largo de toda la vida del contrato. Son casos de proyectos que se desarrollarán simultáneamente, el mantenimiento de la plataforma actual, así como cualquiera del resto de proyectos de análisis, desarrollo o construcción

El adjudicatario definirá las necesidades derivadas de las modificaciones realizadas y en todo caso elaborará un manual final con toda la funcionalidad de la aplicación, así como las necesidades formativas y de comunicación necesarias. En todo caso se actualizará el correspondiente manual con las modificaciones habidas en las correspondientes aplicaciones.

El adjudicatario deberá planificar y realizar la formación que en ellas recoja y dicha formación estará incluida en el plan de trabajo.

Se aplicarán **las penalizaciones** que resulten más favorables al CTB entre las asumidas por el adjudicatario y las mínimas descritas a continuación:

- Cada hora que sobrepase los tiempos de atención supondrá una penalización del 5% sobre el importe mensual del contrato, calculado como el importe total dividido por el número de meses del contrato
- En caso de paralización del servicio, el adjudicatario se hará cargo de los perjuicios generados al servicio y además se le penalizará con un 30% del importe de la factura mensual, calculada como en el caso anterior.

El cómputo de tiempos de atención y resolución se realizará desde el momento del conocimiento de la incidencia por el adjudicatario, según los medios que disponga a su cargo, y en todo caso desde la notificación de la misma por parte de los servicios técnicos del CTB. No se interrumpirá el cómputo de tiempos salvo por causas de fuerza mayor, o imputables directamente al CTB

De acuerdo con sus necesidades, CTB podrá solicitar al adjudicatario la celebración de las reuniones presenciales o telemáticas que considere oportunas, así como la emisión de informes sobre las diversas actuaciones incluidas en este contrato.

La empresa adjudicataria emitirá mensualmente partes de horas donde reflejará las tareas realizadas.

3 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución se establece en 3 años.

4 DOCUMENTACIÓN

La empresa licitadora deberá indicar en su documentación de la propuesta técnica, la siguiente información:

- Introducción.
- Resumen ejecutivo de la oferta con los objetivos, alcance y propuestas.

Puntos fuertes de la oferta. En este apartado el licitado expondrá su forma de entender, planificar y llevar a buen término la resolución de este concurso, explicando las líneas maestras de su proyecto, su estrategia y su forma de cumplir los requisitos y condiciones expuestas en este pliego de bases técnicas, así como la convivencia entre la ejecución concurrente de proyectos (mantenimiento, administración y construcción)

- Organización

La empresa licitadora deberá indicar la organización (perfiles) de equipo de trabajo asignado, las funciones de los mismos y la relación nominal de los participantes. Asimismo deberá proporcionar una propuesta descriptiva de los diferentes órganos

existentes indicando, participantes, roles y responsabilidades del modelo organizativo que plantean para el proyecto.

Se deberá proporcionar un teléfono y un correo electrónico para incidencias en horario laboral y un teléfono de urgencia para casos de peticiones de prioridad urgentes o muy urgentes.

- Plan de trabajo

Se debe elaborar un plan temporal de ejecución de cada una de las tareas que se indican en el ANS de mantenimiento evolutivo (Anexo 9.2) indicando fecha de inicio, fecha de fin y duración de la tarea (en horas) El ofertante deberá proponer un orden lógico para la ejecución de las tareas, justificando su decisión. Las tareas y el orden de las mismas podrá ser alterado por CTB durante el transcurso del proyecto por cuestiones organizativas o de urgente necesidad.

Para todos los proyectos se deberá detallar la distribución de perfiles técnicos y la dotación de horas por perfil, para las fases de análisis, desarrollo, pruebas, formación , implantación y postarranque. Cada ofertante asimilará a estos perfiles los distintos perfiles profesionales existentes en su empresa.

Finalmente se deberá incluir en su documento de propuesta técnica un desglose por horas y % de dedicación por perfil y fase del ANS, siguiendo la distribución indicada en el párrafo anterior.. En todo caso deberán respetarse las fases indicadas para el ANS :

De forma orientativa se indica una distribución por perfiles estándar cada licitador deberá adaptar a los perfiles profesionales de su empresa

Perfil	Fase Diagnóstico		Fase Transferencia		Fase Estabilización		Fase Prestación servicio		Fase Devolución		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	
Jefe de Proyecto											
Analista funcional											
Analista Programador											
Programador Senior											
Programador Junior											
TOTAL											

Por otro lado el ofertante deberá indicar los recursos que empleará para ofrecer el servicio de mantenimiento correctivo, perfectivo y adaptativo y en caso de que los miembros de este ANS de mantenimiento correctivo, perfectivo o adaptativo coincidan

con los del ANS de mantenimiento evolutivo deberá explicar cómo gestionarán peticiones coincidentes en el tiempo

- Disponibilidad del servicio

La prestación del servicio deberá contar con un plan de continuidad del negocio y plan de contingencia. Estos planes deberán ejecutarse frente a contingencias provocadas por desastres. Emergencias, falta de respuestas en plazo, cambio de personas del equipo y cualquier otra circunstancia que pudiera alterar la ejecución del proyecto. El licitador presentará los correspondientes planes y estará en disposición de afrontar una auditoría de los mismos por parte de CTB, en cualquier momento del proyecto.

- Modelo de gestión documental y formación

El ofertante deberá indicar el modelo de gestión documental del proyecto proponiendo los tipos de entregables adicionales o suplementarios para cada una de las fases definidas en el ANS

El ofertante indicará los tipos entregables que propone para las fases análisis, desarrollo, pruebas.

Se indicará el diseño de la formación y comunicación , que en todo caso deberá existir con carácter previo a la puesta en marcha de la funcionalidad.

La oferta presentada no deberá tener más de 40 páginas (sin considerar, portadas, anexos, apéndices ni índices) con formato fuente a 11 puntos y doble espaciado.

Toda la información accesoria a la propuesta original podrá indicarse en el apartado de anexo, como por ejemplo: whitepapers, data sheets, certificaciones, C.Vs, etc ...

Toda la documentación se presentará electrónicamente en la web <http://www.contratacion.euskadi.eus>.

Toda la documentación podrá entregarse en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la CAPV.

5 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.

La propiedad de todos los entregables (documentos, software, programas ...) que se realicen al amparo del presente proyecto serán propiedad de CTB en exclusiva.

6 PRESUPUESTO

Contrato abierto de importe 214.500 € sin IVA.

7 CRITERIOS DE VALORACION

Son los que se indican en el carátula del pliego de cláusulas administrativas particulares

8 ANEXOS

9 ANEXOS

9.1 Esquema del ANS

A continuación se indican las normas que regirán el ANS

Fases

Constará de 4 fases:

- Fase 1: diagnóstico

Se proporciona información de contexto a la empresa adjudicataria de manera que la empresa proveedora tenga una visión global del contrato y pueda preparar y preparar la fase de transferencia. Esta fase generará un **documento diagnóstico** de la situación actual

- Fase 2: Transferencia

Se elaborará y ejecutará un plan detallado de reuniones de transferencia de conocimiento con los responsables funcionales y técnico de las aplicaciones. En esta fase se determinará el modo de acceso, desarrollo y promoción del software desarrollado. Esta fase generará los siguientes entregables:

- **Listado de aplicaciones** a desarrollar mantener
- **Plan de promoción** entre entornos tecnológicos
- **Sistemas de acceso** a las instalaciones de desarrollo

- Fase3: Estabilización

Una vez transferido el conocimiento técnico, las aplicaciones a mantener, el plan de promoción y los accesos a las infraestructuras de desarrollo, la empresa adjudicataria deberá iniciar la ejecución las solicitudes de trabajo que se le vayan realizando. En esta fase CTB realizará una fase de acompañamiento y ajustes finales a las solicitudes de trabajo para asegurar la calidad y la adecuada comprensión de los requisitos de las solicitudes.

Esta fase tendrá una duración máxima de mes y medio y los servicios incluidos en ellas no serán facturables. Esta circunstancia podrá cambiarse de forma justificada si la empresa adjudicataria no precisa trasferencia de conocimiento.. Los documentos que se generarán en esta fase serán los siguientes: **Organización del servicio y procedimientos de petición y atención de solicitudes, planes de pruebas y plan de ejecución de tareas, planes de formación y documentación.**

- Fase 4 Ejecución

Durante esta fase la empresa adjudicataria deberá comenzar a funcionar de manera autónoma, resolviendo y entregando adecuadamente la respuesta a las solicitudes de servicio que se realicen, gestionando los recursos dedicados, respetando los plazos de entrega y realizando las reuniones de seguimiento y entregando los informes de progreso con la periodicidad que se determine.

El plan inicial de ejecución de tareas presentado por el licitador y adecuado en la fase de estabilización podrá modificarse con objeto de priorizar tareas que pudieran ser más urgentes. En todo caso el responsable de CTB comunicará las necesidades que pudieran surgir para adecuar el plan a las necesidades actuales.

Todas las reuniones (seguimiento, análisis, etc...) que deban realizarse en el ámbito del presente proyecto se consideran incluidos dentro del ANS y no se facturarán.

Las consultas que se realicen en el ámbito del proyecto y cuya resolución que se inferioro igual a media hora no serán facturables. La formación y generación de documentación estará incluida en cada una de las tareas o subproyectos y tampoco será facturable.

- Fase 5: Devolución

Tiene como objeto garantizar la continuidad del servicio. Para ello la empresa adjudicataria pondrá a disposición de CTB, todos aquellos elementos, software, documentación, repositorio, pruebas, etc... que hayan sido utilizados durante la prestación del servicio.

El plazo de devolución se establece en mes y medio, al igual que el plazo de transferencia. Este plazo podrá reducirse en caso de la empresa adjudicataria tenga los conocimientos necesarios para prestar el servicio desde el primer día. En otro caso se entiende que será responsabilidad de la empresa adjudicataria anterior, colaborar activamente durante el período de transición para transferir el conocimiento necesario para continuar la prestación del servicio

9.2 Listado de tareas a realizar para el ANS de mantenimiento evolutivo

- Rediseño de las fases y flujos de un procedimiento tipo

Rediseñar los flujos de tramitación, las tareas los avisos eliminado aquellos que ya no tengan sentido e integrándolos con el resto de modificaciones que se incluyen en este apartado

- **Conexión con resoluciones**

Se deberá diseñar un sistema de conexión de todos los aplicativos de gestión de expedientes (contrataciones, adhesiones, autorizaciones y otros expedientes) con gestión de resoluciones. Desde cada uno de los aplicativos se podrá dar de alta automáticamente una petición de resolución, que podrá tramitarse en sus fases de control normativo y económico de manera automática o manual . Asimismo deberá preverse el flujo de retorno de la resolución firmada a la aplicación de origen cuando sea necesario

- **Reubicación de información**

Traslado de estado, fecha de publicación de la adjudicación a la pestaña contrato, junto con la resolución de adjudicación, así como los avisos correspondientes.

- **Análisis e Implementación del flujo de tramitación de autorizaciones.**

Construir el procedimiento de tramitación para autorizaciones y separarlo de los expedientes de contratación.

- **Adhesiones**

Estudio e implementación mediante la gestión de expedientes que no son de contratación

- **Tablón de anuncios / ficheros**

Ubicar todo aquella información que deba guardarse en el expediente Subsanaciones, (apertura plicas, acuerdos de la mesa, ofertas recibidas, subsanaciones o correcciones de errores) otros, comité de expertos, aclaraciones al pliego... Esta área será una lista con el nombre fichero, tipo de fichero, fecha, e indicador de publicación (si debe publicarse o no), estado de publicación (si está publicado o no), así como en que sitio debe publicarse e indicador de que documento subsana o corrige en el caso de corrección de errores o subsanaciones.

- **Validación de CPV´s**

Incorporar controles de validación de CPV, compatibilidad entre el primer dígito y la naturaleza del expediente (servicios , suministros, obras).00 a 48 Suministros, 45 Suministros del 50 en adelante son Servicios

- **Control de publicación en la formalización.**

No permitir la publicación de la formalización de un expediente si no hay publicación previa de la adjudicación para aquellos expedientes que requieran publicación previa de la adjudicación.

- **Precios unitarios en licitación y en adjudicación (a nivel de expediente y de lote)**

- **Permitir la modificación de valores a nivel de lote**

Para aquellos lotes con información propia como Plazos de ejecución, criterios de coste, criterios de calidad, prórrogas, etc.

- **Incluir la resolución de devolución y notificación de la garantía**

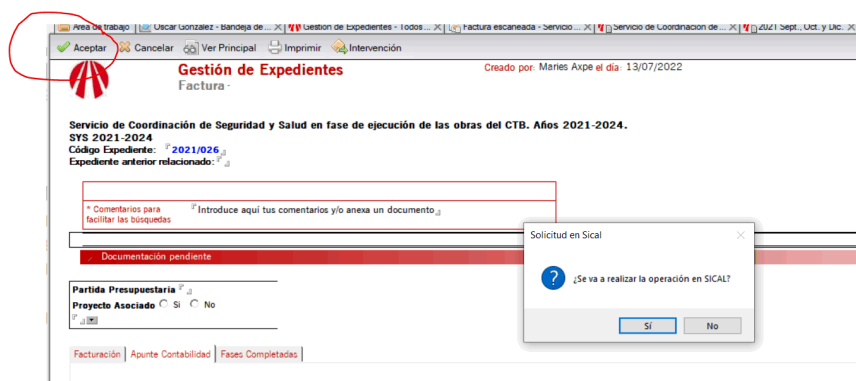
Incluir en las devoluciones de fianza, notificación y la resolución en el apartado de devolución de la garantía antes del documento contable. Se validará su existencia para poder generar el documento contable y se generarán fases nuevas en avisos.

- **Revisar la visualización de los expedientes**

En la interfase actual del Perfil de contratante hay mucho ruido. Es necesario diseñar un sistema que permita visualizar únicamente los contratos de cada servicio.

- **Eliminación de referencias a antigua contabilidad SICAL**

- **Apunte contable D de la garantía:** Cuando se marca la casilla de verificación se solicita si se quiere dar de alta el apunte en SICAL y ya no tiene sentido puesto que la contabilidad se realiza desde Biscaytik. Pendiente de aclarar la frase "1 En el apunte de contabilidad (Documento D) no entiendo la frase : "Ese paso formaba parte del procedimiento administrativo anterior a la presente Ley. Ahora es totalmente inoperativo. Y pasa en casi todos los expedientes.El personal piensa que es necesario ese documento D para hacer el resto. Aunque no es así, se queda el expediente parado, sin completar hasta que cliqueo la D Si cliqueo en la parte de apunte D de contabilidad, una vez rellenado el resto de apartados no me avisa, y queda ese apartado sin completar..."
- **Apunte O pestaña de ejecución y liquidación en la pestaña apunte de contabilidad.** Durante la introducción del apunte contable se pregunta "¿... Se va a grabar el documento O? Ahora no, lo indicamos nosotros..". Se pregunta qué acción debe realizarse



- **Corregir errores de las liquidaciones.** En las liquidaciones se produce siempre el mismo error consistente en que el sistema no detecta que las certificaciones de obras están cargadas y el sistema piensa que no lo están. Se repite en las liquidaciones de prácticamente todos los expedientes

- **Publicación obligatoria:** Intervención solicita que la publicación sea obligatoria para continuar la tramitación del expediente. Adaptar las fases para la publicación obligatoria.

- **Contratos Privados**

Posibilitar la tramitación de contratos privado y su publicación.

- **Inclusión de numeración de expediente para las ayudas sanitarias.**

El aplicativo de ayudas sanitarias no dispone de código de identificación de la ayuda sanitaria. Se deberá incluir un indicador del tipo AAAA / XXXX (Año + secuencial con 3 cifras). Es necesario numerar todos los expedientes que existen en la actualidad

- **Validación de existencia de expediente en resoluciones**

Es necesario establecer los procesos de validación de los expedientes que sean de tipo ayuda sanitaria, adhesiones, convenios y otros expedientes cuando se ponga en marcha.

9.3 Documentación del API de carga de publicación de expedientes

Adjunto se indica la versión actual de los mensajes XML e instrucciones que se utilizan para la publicación automática de expedientes de contratación en el perfil de contratante de Euskadi.

KontratazioA – Definición Servicios Web Poderes Adjudicadores v1.10.

Estos archivos se encuentran disponibles en:

<https://www.ctb.eus/sites/default/files/doc/Anexos-mantenimiento-evolutivo-gestion-expedientes.zip>