

Expediente nº: 2023004 Armonizado

Objeto de la contratación: Acuerdo Marco para la Prestación de Servicios para el mantenimiento, soporte y desarrollo del sistema de gestión de expedientes electrónicos de SPRI.

Documento: Pliego de prescripciones técnicas.

1. Introducción

SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial, por delegación del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco, tiene la responsabilidad de la gestión de diversos programas de ayudas dirigidos al entramado empresarial de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Para la gestión de los Programas de Ayudas, SPRI dispone del Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos de SPRI (SGEES), formado por el conjunto de herramientas que permiten la tramitación automatizada de los expedientes de las diferentes líneas de ayudas responsabilidad de SPRI.

2. Objeto de la Contratación

El objeto de la contratación es el mantenimiento evolutivo de la plataforma actual, formada por los diferentes módulos de cada una de las líneas de ayudas.

En el objeto de la licitación se incluye también la realización de los módulos que faciliten la gestión electrónica de los expedientes de los nuevos programas de ayudas que se publiquen a lo largo del periodo valido de esta licitación.

3. Duración del servicio

Las actividades del proyecto se llevarán a cabo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La duración del Acuerdo Marco será de 30 meses desde la fecha de firma del contrato. Los Contratos se irán adjudicando a la oferta que resulte la más ventajosa siguiendo el procedimiento establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

4. Plazo de puesta en marcha

Las actividades del proyecto se pondrán en marcha al día siguiente hábil a la fecha de la firma del acuerdo marco de colaboración.

5. Actividades a desarrollar

Las tareas que se encomendarán al adjudicatario serán todas las necesarias para el desarrollo, mantenimiento, soporte y asistencia técnica al Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos de SPRI:

- Mantenimientos evolutivos

Consisten en la atención a los cambios surgidos por la evolución de la actividad del Sistema de Gestión de Expedientes Electrónicos de SPRI, así como mantenimientos adaptativos que garanticen el correcto funcionamiento del sistema.

- Realización de nuevos Módulos.

Siguiendo las indicaciones técnicas fijadas por el Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), se trata de la construcción de los aplicativos informáticos que facilite la gestión electrónica de todo el proceso que sigue el expediente de la ayuda, integrándose con los desarrollos ya existentes y en base a las características descritas en la normativa correspondiente publicada por el Gobierno Vasco.

6. Condiciones y aptitudes exigibles al personal asignado para la realización de este servicio

Los adjudicatarios asumirán las siguientes obligaciones:

Designar a una persona con conocimiento y experiencia suficientes en labores de esta naturaleza, que ejerza como Jefe de Proyecto e interlocutor con la persona asignada por el Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de SPRI.

El personal asignado a la ejecución del contrato deberá tener la suficiente capacitación técnica y experiencia en los trabajos descritos en estos pliegos, o similares, y de acuerdo con las siguientes especificaciones:

Descripción del **ENTORNO DE DESARROLLO** del Sistema de Gestión de Expedientes de SPRI:

- Frontend realizado en HTML, CSS, BOOTSTRAP de manera "responsive", jQuery
- Entorno de desarrollo .NET (Microsoft)
- Base de datos SQL-Server (Microsoft)
- Crystal Report
- Servicios WEB: SOAP, WEB API / OAuth 2.0

MÓDULOS FUNCIONALES

- SGEES, Sistema de gestión de expedientes electrónicos de SPRI.
- IES, Sistema de Administración y Gestión de Usuarios de SPRI.
- SPRIPLATEA, middleware para la integración con la Plataforma Platea del Gobierno Vasco.
- SPRIINTEROP: Modulo para la integración con los servicios de interoperabilidad de las Administraciones Publicas.
- Firma electrónica: Modulo de Firma electrónica de SPRI.

7. Organización del equipo de trabajo

La empresa licitadora deberá describir en su Propuesta Técnica la organización (perfiles) del equipo asignado a la realización de las actividades resultantes del presente pliego, además, de las funcionalidades de los mismos.

El equipo de trabajo estará formado por un mínimo de cuatro personas, pudiendo valorarse positivamente un número superior de miembros (hasta 7) y deberá contener necesariamente, al menos, una persona que cubra cada una de las funciones y/o perfil profesional que se detalla a continuación:

- Jefa o jefe de proyectos de desarrollos software (JP). Experiencia mínima 5 años
- Persona técnica especialista en análisis de aplicaciones software (analista). Experiencia mínima 5 años.
- Persona técnica especialista desarrollo de aplicaciones software (desarrolladora). Experiencia mínima 3 años
- Persona técnica especialista en testeo y calidad de aplicaciones software (calidad). Experiencia mínima 3 años.

8. Supervisión, Control del servicio y Mecanismos de Seguimiento

8.1 Supervisión

La dedicación de las personas asignadas al proyecto para cada contrato basado se ajustará mensualmente a la demanda del proyecto, bajo la supervisión de SPRI, sin superar en ningún caso el valor estimado del contrato.

8.2 Control de servicio

Los trabajos desarrollados serán supervisados por el Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de SPRI, que podrá pedir las explicaciones e informaciones que considere oportuno al objeto de verificar el correcto desarrollo de los trabajos contratados.

Los adjudicatarios deberán hacer uso de la aplicación de Ticketing indicada por SPRI, para llevar el seguimiento y solventar todas las incidencias que surjan durante el uso de la plataforma SGEES.

8.3 Mecanismos de Seguimientos

El equipo de trabajo estará dirigido por un/una Jefe de Proyecto del Proyecto con dedicación estable y suficiente, quien coordinará las tareas implicadas y será el/la interlocutor/a principal con la persona asignada por el Departamento de TIC de SPRI.

Deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en plazos como en términos de calidad final. Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento: se celebrarán reuniones periódicas destinadas a revisar el grado de cumplimiento y avance de las tareas planificadas, las reasignaciones de personal si fueran precisas, la validación de las programaciones de actividades a realizar, etc.
- Reuniones de seguimiento de ejecución de costes.
- Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará a SPRI, el estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.

9. Tramitación de los pedidos entre los adjudicatarios homologados

Los diferentes pedidos o contratos basados derivados de la presente licitación se tramitarán de la siguiente manera:

SPRI remitirá petición de oferta a todos los licitadores homologados, o en su caso, al número de licitadores que proceda según el artículo 221.6.a) de la LCSP, donde concretará, en función de las particulares necesidades, los criterios de adjudicación aplicables para cada concreta petición de oferta.

Dicha petición de oferta recogerá el objeto del contrato basado, su valor estimado máximo, el plazo máximo de presentación de oferta y los criterios aplicables a la adjudicación del contrato basado.

Las tarifas horarias (precio/hora) o precios ofertados, en su caso, en la licitación de los contratos basados, no podrán superar los valores máximos ofertados por los adjudicatarios en la licitación del acuerdo marco.

De esa forma, SPRI adjudicará el contrato basado a la oferta más económica o a la que, en su caso (si se valoraran cuestiones adicionales), resultase más valorada en función de los criterios aplicables para cada concreta petición de ofertas.

Todas las entidades adjudicatarias estarán obligadas a presentar oferta por cada contrato basado de este acuerdo marco, a los que sean invitados. Las adjudicatarias, únicamente podrán renunciar de forma expresa con causa justificada, un máximo de tres veces a lo largo de la duración del contrato. La justificación de la imposibilidad de prestar el servicio del contrato basado deberá ser acreditable y debidamente argumentada.

Penalizaciones:

SPRI se reserva la facultad de aplicar penalizaciones en aquellos casos en que la empresa que resulte adjudicataria del servicio incurra en alguno de los siguientes supuestos:

- Renunciar de forma expresa a presentar oferta sin causa justificada.
- No presentar oferta al contrato basado al que haya sido invitado sin causa justificada.
- Superar el número de renunciadas toleradas (3 de forma justificada) durante la vigencia del contrato.

El incumplimiento de cualquiera de los supuestos descritos en el párrafo anterior podrá dar lugar a la aplicación de 2.000 euros de penalización por cada incumplimiento. Asimismo, dos incumplimientos facultarán a SPRI a la resolución del contrato con respecto a la entidad incumplidora.

10. Niveles del servicio

10.1 Indicadores de Servicio

Se han definido indicadores para:

- a) Servicio de soporte técnico de aplicaciones (tickets de tipo consulta y petición).
- b) Servicio de mantenimiento correctivo (tickets de tipo error)
- c) Servicio de mantenimiento evolutivo y nuevo desarrollo (peticiones de modificación y nuevos desarrollos).

Las empresas licitadoras deberán proveer un informe detallado de estos indicadores con la periodicidad especificada para cada uno.

Asimismo, para cada indicador se detallan una serie de campos:

- a) Código. Código que identifica el indicador
- b) Descripción. Descripción del indicador
- c) Plazo máximo. Límite temporal para el cumplimiento del indicador
- d) Periodicidad. Frecuencia de cálculo del indicador
- e) Valor objetivo. Valor fijado como objetivo para el indicador
- f) Penalización. El incumplimiento del indicador tiene penalización o no.

Un atributo de catalogación importante es la urgencia o la criticidad (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados.

Sus valores son:

Prioridad	Descripción
Muy urgente	Incidentes que impactan gravemente sobre el negocio o la imagen de SPRI.
Urgente	Incidentes que no impactan sobre el negocio o la imagen de SPRI pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del servicio (o de otras con las que se relaciona).
No urgente	Incidentes de prioridad baja y media que no impactan sobre el negocio o la imagen de SPRI y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del servicio (o de otras con las que se relaciona).

A) Servicio de soporte técnico de aplicaciones (tickets de tipo consulta y petición)

Código	Descripción	Plazo máximo	Periodicidad	Valor objetivo
%TPRS	TPRS: Tiempo de Primera Respuesta petición de Soporte %TPRS: Porcentaje de peticiones de soporte <u>revisadas</u> (en el período) que han cumplido el plazo máximo de primera respuesta establecido sobre el total de peticiones <u>revisadas</u> (en el período).	8 horas	Mensual	> 95%
%TRS	TRS: Tiempo Resolución petición de Soporte %TRS: Porcentaje de peticiones de soporte <u>finalizadas</u> (en el período) que han cumplido el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de peticiones <u>finalizadas</u> (en el período).	24 horas	Mensual	> 95%

Las horas se contabilizarán exclusivamente dentro del horario establecido para la prestación del servicio.

B) Servicio de mantenimiento correctivo (tickets de tipo error)

Código	Descripción	Plazo máximo	Periodicidad	Valor objetivo
%TREM U	TREM U: Tiempo Resolución Errores Muy Urgentes %TREM U: Porcentaje de errores catalogados como Muy Urgentes <u>resueltos</u> en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de errores <u>finalizados</u> (en el período).	4 horas	Mensual	> 98%
%TREM U	TREM U: Tiempo Resolución Errores Urgentes %TREM U: Porcentaje de errores catalogados como Urgentes <u>resueltos</u> en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de errores <u>finalizados</u> (en el período).	16 horas	Mensual	> 96%
%TREM	TREM: Tiempo Resolución Errores No Urgentes %TREM: Porcentaje de errores catalogados como Normales <u>resueltos</u> en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de errores <u>finalizados</u> (en el período).	24 horas	Mensual	> 95%

Las horas se contabilizarán exclusivamente dentro del horario establecido para la prestación del servicio.

C) Servicio de mantenimiento evolutivo y nuevo desarrollo

Código	Descripción	Periodicidad	Tasa máxima
EM	EM: Número de E rrores por cada 500 horas facturadas de M antenimiento evolutivo y nuevo desarrollo.	Trimestral	< 10

Se evaluará un periodo de implantación (publicación en entorno productivo) y estabilización de tres meses

10.2 Características del servicio

Horario del servicio

El horario mínimo requerido del servicio todas las semanas del año, excluidos festivos en Bilbao, será:

- INVIERNO (de lunes a jueves)
Periodos: del 1 de enero al 1 de junio y del 1 de septiembre al 31 de diciembre.
Horario: de 8:30 a 17:30.
- INVIERNO (viernes) y VERANO
Periodo: del 1 de junio al 31 de agosto y todos los viernes del año.
Horario: de lunes a viernes de 8:30 a 15:00.

Penalizaciones

Se comprobarán las desviaciones respecto a los niveles de servicio establecidos, siendo objeto de penalizaciones en los términos que a continuación se establecen.

A) Servicio de soporte técnico de aplicaciones (tickets de tipo consulta y petición).

- Desviación porcentual del %TPRS (valor objetivo - 95%- del %TPRS menos valor porcentual real):
 - Desviación $\leq 0\%$: Sin penalización.
 - $0\% > \text{Desviación} \geq 5\%$: Penalización porcentual igual a la desviación.
 - Desviación $> 5\%$: Penalización 5%.
- Desviación porcentual del %TRS (valor objetivo - 95% del %TRS menos valor porcentual real):
 - Desviación $\leq 0\%$: Sin penalización.
 - $0\% > \text{Desviación} \geq 5\%$: Penalización porcentual igual a la desviación.
 - Desviación $> 5\%$: Penalización 5%.

El porcentaje se aplicará (hasta un máximo del 10%) del importe mensual de facturación (del importe facturado para los servicios de soporte técnico de aplicaciones). Se aplicará en la factura del mes siguiente, después de revisión y confirmación por parte de SPRI, que podrá exceptuar la penalización, si juzga causa justificada.

Ejemplo de aplicación para el servicio de soporte técnico de aplicaciones:

Tenemos, por ejemplo, para el mes de febrero (datos no reales):

- El Nº de indicadores establecidos es de 2:
 - %TPRS con meta establecida del 95%.
 - %TRS con meta establecida del 95%.
- Valor conseguido, por ejemplo:
 - %TPRS: 97%.
 - %TRS: 93%.

Como vemos, en el indicador %TRS no se ha conseguido la meta, y ha habido una desviación porcentual del 2% en el indicador %TRS. Por lo tanto, el % de penalización, alcanzaría un 2% del importe facturado para el servicio de soporte técnico de aplicaciones en febrero. Se descontaría de la factura presentada en marzo, previa revisión y confirmación de SPRI.

B) Servicio de mantenimiento correctivo (tickets de tipo error)

- Desviación porcentual del %TREM (valor objetivo - 98%- del %TREM menos valor porcentual):
 - Desviación $\leq 0\%$: Sin penalización.
 - $0\% > \text{Desviación} \geq 5\%$: Penalización porcentual igual a la desviación.
 - Desviación $> 5\%$: Penalización 5%.
- Desviación porcentual del %TREU (valor objetivo - 96%- del % TREU menos valor porcentual):
 - Desviación $\leq 0\%$: Sin penalización.
 - $0\% > \text{Desviación} \geq 5\%$: Penalización porcentual igual a la desviación.
 - Desviación $> 5\%$: Penalización 5%.
- Desviación porcentual del %TREN (valor objetivo - 95%- del % TREN menos valor porcentual):
 - Desviación $\leq 0\%$: Sin penalización.
 - $0\% > \text{Desviación} \geq 5\%$: Penalización porcentual igual a la desviación.
 - Desviación $> 5\%$: Penalización 5%.

El porcentaje se aplicará (hasta un máximo del 15%) del importe mensual de facturación (es decir, del importe facturado para los servicios de soporte mantenimiento correctivo). Se aplicará en la factura del mes siguiente, después de revisión y confirmación por parte de SPRI, que podrá exceptuar la penalización, si juzga causa justificada.

Ejemplo de aplicación para el servicio de mantenimiento correctivo: Tenemos, por ejemplo, para el mes de febrero (datos no reales):

- El N° de indicadores establecidos es de 3:
 - %TREM con meta establecida del 98%.
 - %TREU con meta establecida del 96%.
 - %TREN con meta establecida del 95%.
- Valor conseguido, por ejemplo:
 - %TREM: 97%
 - %TREU: 90%
 - %TREN: 94%

Como vemos, no se ha alcanzado la meta en ninguno de los indicadores. Las desviaciones son, respectivamente, 1%, 6% y 1%. Por lo tanto, el % de penalización, alcanzaría un 7% del importe facturado para el servicio de mantenimiento correctivo en febrero. Se descontaría de la factura presentada en marzo, previa revisión y confirmación de SPRI.

C) Servicio de mantenimiento evolutivo y nuevo desarrollo (peticiones de modificación y nuevos desarrollos).

Para calcular la penalización se aplicará la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de penalización} = \frac{(\text{valor conseguido} - \text{valor requerido}) \times 10}{\text{Valor requerido}}$$

El porcentaje se aplicará hasta un máximo del 10% del importe trimestral del mantenimiento evolutivo y nuevo desarrollo para los meses en los que se hayan obtenido los datos del indicador. Se aplicará en la factura del mes siguiente. Se aplicará en la factura del mes siguiente, después de revisión y confirmación por parte de SPRI, que podrá exceptuar la penalización, si juzga causa justificada.

En caso de que el pago por parte de SPRI estuviera realizado con anterioridad, la empresa contratada, abonará a SPRI el importe de la penalización.