



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

**ARABA, BIZKAI ETA GIPUZKOAKO ESPETXEETARAKO
BILTEGIAK KUDEATZEKO SOLUZIO TEKNOLOGIKO BAT
INSTALATZEA ETA MANTENTZEA.**

**SUMINISTRO INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNA
SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE ALMACENES
PARA LOS CENTROS PENITENCIARIOS DE ARABA, BIZKAIA Y
GIPUZKOA.**



ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE DEL CONTRATO.....	3;Error! Marcador no definido.
3. PRESTACIÓN DE LA SOLUCIÓN	3;Error! Marcador no definido.
4. MANTENIMIENTO Y SOPORTE.....	6;Error! Marcador no definido.
5. PUESTA EN MARCHA.....	8;Error! Marcador no definido.
6. EQUIPO DE PROYECTO.....	8;Error! Marcador no definido.
7. FORMACIÓN DEL PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO.....	9;Error! Marcador no definido.
8. PENALIZACIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO.....	9;Error! Marcador no definido.
9.-MEMORIA TÉCNICA. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	10

1. OBJETO

El objeto de la licitación es la contratación de una aplicación tecnológica para la gestión de los almacenes de los Centros Penitenciarios Araba, Bizkaia y Gipuzkoa.

El objeto del contrato comprende las licencias de uso, mantenimiento y soporte, la instalación y configuración in situ, así como la formación necesaria, que comprenderá como mínimo 8 horas de formación, que permita a las personas trabajadoras de los Centros Penitenciarios contar con el conocimiento necesario para el manejo de la misma.

La solución tecnológica debe incluir:

- Aplicación para la gestión de los almacenes, con un mínimo de 4 almacenes
- Acceso para descargar la documentación archivada e informes estándar con la periodicidad variable.
- Hardware necesario para la lectura de código de barras, al menos uno por centro deberá ser inalámbrico.
- Trazabilidad de los movimientos de almacén tanto de salida como de recepción como de las personas que realizan el movimiento y de las que reciben los productos.

2. PRESTACIÓN DE LA SOLUCIÓN

La solución deberá cumplir con los siguientes requisitos:

El hosting de la aplicación y de la base de datos se realizará en Batera en la modalidad de Hosting básico, esto es, se proporcionará la máquina, SO y monitorizaciones de caída de máquina, pero la operación de los productos y del software necesario para ellos correrán a cargo de la empresa licitadora.

La aplicación de gestión de almacenes debe permitir disponer de como mínimo cuatro almacenes por centro penitenciario.

Cada centro penitenciario tendrá una gestión de sus almacenes, pero debe existir un perfil de usuario con los permisos necesarios para acceder a la información de los almacenes de los tres centros penitenciarios. Este acceso se realizará por parte de Servicios Centrales desde Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco.

Deberá disponer de usuarios nominales.

Disponer de diferentes perfiles en la aplicación.



La adjudicataria deberá prestar un servicio de actualizaciones de versiones del software.

La adjudicataria deberá prestar un servicio de copias de seguridad de la base de datos.

La adjudicataria deberá prestar un servicio de soporte, de mantenimiento y de atención al usuario tanto remota como presencial. Un mínimo de tres actuaciones presenciales estará incluido dentro de la contratación.

Permitir realizar descarga de todos los informes para la gestión de almacenes en diversas extensiones.

Proveer de los lectores de códigos de barras, deberán ser inalámbricos (12).

La adjudicataria deberá colaborar con el personal de prisiones en la configuración de la estructura de almacenes que mejor se ajuste a la estructura y funcionamiento de cada centro penitenciario hasta tener la herramienta parametrizada con todos los almacenes físicos y/o lógicos que se consideren necesarios para cubrir todos sus casos de uso.

2.1. Consideraciones técnicas de la solución tecnológica

El proyecto deberá incluir el detalle de los servicios técnicos siguientes:

Servicio de instalación y operación de los sistemas que necesite el producto.

Servicio de actualización de versiones del sistema.

Servicio de ejecución de copias de seguridad de la base de datos.

Servicio de soporte y atención a usuarios.

Servicio de mantenimiento legislativo, correctivo y evolutivo de las funcionalidades del sistema propuesto.

Asimismo, el servicio deberá cumplir con las siguientes características:

Dinamismo: Se obtendrá en todas las tareas una respuesta a las instrucciones del usuario con la suficiente rapidez para que éste pueda trabajar de forma continuada.



Seguridad: El sistema deberá responder a las máximas exigencias de seguridad en el acceso y manipulación de la información, en la integridad de datos y en la capacidad de recuperación en caso de fallo.

La adjudicataria deberá contar con las certificaciones ENS (Esquema Nacional de Seguridad nivel medio) e ISO 9001:2015 (gestión de la calidad de los servicios).

2.2. Características de las aplicaciones

La aplicación de gestión de almacenes deberá ofrecer las siguientes funcionalidades:

Gestión de artículos

Gestión de entradas: pedidos, albaranes, etc.

Gestión de salidas

Conciliación de facturas y albaranes

Gestión de incidencias

Gestión de stock

Informes que sean exportables en diferentes formatos, Excel, Word, pdf

Gestión de los diferentes almacenes

Lectura de código de barras de los artículos y de tarjetas de internos.

Gestión de recepción de productos entregados

Activación de alarmas por reducción de stock

Debe tener una estructura de conjunto, en la que tenga tres centros, pero que haya una capa por encima que sea Central para poder distinguir por centro o a nivel general, y se pueda llevar la gestión desde Servicios Centrales de Eusko Jaurlaritza- Gobierno Vasco



La adjudicataria deberá prestar servicios de soporte y mantenimiento de la aplicación, las funcionalidades arriba descritas y de hardware requerido; como, por ejemplo, los lectores de código de barras.

3. MANTENIMIENTO Y SOPORTE

La adjudicataria estará obligada a realizar las modificaciones que se produzcan como consecuencia de errores del sistema y de nuevos requerimientos legales, durante la vigencia del contrato, sin que esto suponga coste adicional para el Gobierno Vasco.

Las características de este servicio de soporte y mantenimiento deberán ser incluidas en la documentación presentada, y deberá incorporar al menos los siguientes servicios:

Instalación de la solución de software

Instalación del hardware requerido.

Suministro e Instalación de nuevas versiones de los componentes licenciados en el presente suministro.

Corrección de errores de funcionamiento.

Servicios de soporte sin límite en número de horas, o de incidencias y consultas para atención a los usuarios de la aplicación.

Migración de datos de la solución actual a la adjudicataria

Soporte y mantenimiento del software y hardware tanto en remoto como presencial. El soporte presencial se facturará únicamente en el caso de producirse, pero estará incluido dentro de contrato un mínimo de 3 actuaciones anuales.

Soporte para la parametrización inicial de la herramienta para cada uno de los centros penitenciarios y Servicios Centrales.

Formación a los empleados del Gobierno Vasco.

3.1. Aspectos generales sobre el mantenimiento y soporte

Se deberá prestar soporte de atención al usuario para resolución de incidencias, durante los todos los días laborables del año en un horario mínimo de 8 horas.

La empresa adjudicataria no podrá subcontratar el servicio de soporte y mantenimiento, debiendo ser esta quien realice directamente este servicio.

Se podrán utilizar las siguientes vías para la comunicación de incidencias:

Atención Telefónica a Clientes: Línea telefónica de acceso al servicio de soporte, que se prestará desde un número gratuito, dando la recepción de la llamada lugar a la apertura de la correspondiente incidencia.

Correo electrónico al servicio de soporte: los usuarios podrán remitir un correo electrónico a la dirección de correo que indique la adjudicataria, y la recepción de este correo provocará que se abra una incidencia de atención similar al que se crearía ante una llamada telefónica. A estos efectos, se entenderá por “recepción” del correo la entrada del mensaje en el buzón de la adjudicataria; será responsabilidad de esta última el plazo en el que se acceda al mensaje de incidencia y se proceda a su apertura, plazo que quedará en todo caso comprendido en los tiempos de resolución fijados en el apartado siguiente.

Se realizará una documentación de todas las actuaciones de soporte y mantenimiento llevadas a cabo.

3.2. Acuerdos de nivel de servicio

Se especifican dos categorías de incidencias según el grado de afectación al servicio:

Incidencias Críticas: Incidencia que implica la suspensión total de la producción. El tiempo de resolución máximo ante estas incidencias será de 24 horas. En estas incidencias también se incluye, una nueva instalación de hardware en caso de ser necesario. En este caso, el tiempo de resolución será de 48 horas.

Incidencias Urgente: Incidencia bajo la cual el funcionamiento de uno o más programas no cumple con las especificaciones para el que fue diseñado, interrumpiendo la producción. El tiempo de resolución máximo será de 48 horas.

Incidencias “No Críticas”: Incidencias por un funcionamiento incorrecto o pérdida parcial del funcionamiento de uno o más programas, pero no se interrumpe el servicio. El tiempo de resolución máximo será de 10 días laborables.

Los plazos máximos de resolución arriba citados se medirán desde la hora de recepción de la incidencia por cualquiera de las vías, entendida dicha recepción en el sentido indicado en el apartado anterior. Respecto al cómputo de los tiempos de resolución, se tendrá en cuenta el horario de atención para la resolución de incidencias indicado en puntos previos. En el caso de tratarse de una petición (no incidencia) de Eusko Jaurlaritza –Gobierno Vasco que requiera desarrollo no se computará dentro de las incidencias relevantes para este indicador.

Nivel de servicio	Grado	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de solución
Tiempo de resolución de la incidencia de soporte y mantenimiento	Crítica	1 hora	24 horas
	Urgente	1 hora	48 horas
	No Crítica	8 horas	10 días laborables

4. PUESTA EN MARCHA

La puesta en marcha del servicio integral, incluyendo la totalidad de las prestaciones objeto del presente pliego, deberá estar implantado y en funcionamiento antes de que hayan transcurrido tres meses desde la formalización del contrato.

La puesta en marcha del servicio requerirá de una migración que deberá ser descrita en un plan de migración. Dentro del documento de memoria presentado por las licitadoras, se deberá incluir el plan de migración, este deberá recoger de manera detallada los hitos principales del proceso; todo aquello que resulte definitorio para el objeto del proyecto, desde el punto de vista funcional, tecnológico y de implantación.

5. EQUIPO DE PROYECTO

El equipo del proyecto estará formado por el personal proporcionado por la empresa adjudicataria y personal designado por Eusko Jaurlaritza – Gobierno Vasco. Los roles necesarios para la ejecución del proyecto serían:

- Responsable de proyecto
- Consultores tecnológicos (en todos los servicios tecnológicos)
- Técnicos/as Implantadores
- Técnicos/as formadores
- Técnicos/as de soporte

Además, las personas integrantes del equipo técnico deberán contar con una experiencia suficiente en proyectos de magnitud similar.

6. FORMACIÓN DEL PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO

Con el objeto de que el personal de los Centros Penitenciarios tenga un buen conocimiento de la herramienta a utilizar, deberán recibir una formación completa que, en todo caso, incluirá un mínimo de 8 horas de formación, que permita a las personas trabajadoras de los centros penitenciarios contar con el conocimiento necesario para el manejo de la misma.

Esta formación deberá impartirse antes de la puesta en marcha del servicio.

7.- MEMORIA TÉCNICA DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Las empresas licitadoras presentarán dentro de su oferta una Memoria Técnica, donde tendrán que adjuntar toda la información complementaria que se indica y aquella que consideren de interés.

La Memoria Técnica observará la siguiente estructura y contendrá la siguiente información:

I-Generalidades:

- Información de la empresa.
- Certificaciones de calidad en posesión del licitante.



II-Objetivos y alcance del proyecto.

III-Desarrollo del proyecto, dando respuesta a todos aquellos aspectos que resulten definitorios para el objeto del proyecto, desde el punto de vista funcional, tecnológico y de implantación.

- Alcance del proyecto: Características técnicas de la solución propuesta, y los servicios asociados, especialmente las medidas de seguridad.
- Equipo de trabajo: perfil profesional, experiencia profesional señalando claramente aquella que guarda relación directa con su participación en el proyecto, dedicación y cualificación de los integrantes del equipo de trabajo. Se deberán incluir los currículos profesionales de cada una de las personas que vayan a participar en el proyecto.

IV-Esquema con la propuesta de parametrización de la herramienta para visión de centralizada para Servicios Centrales y visión individualizada por centro penitenciario.

V-Definición de la arquitectura de la solución

VI-Soporte y Mantenimiento: Especificaciones del servicio.

VII-Plan de migración, con cronograma y definición de tareas.

VIII-Plan de formación para el uso de la herramienta.

El documento de Memoria Técnica, donde se incluya toda la información solicitada a valorar, no podrá superar las 50 páginas, y deberá ser entregada en versión actual informáticamente legible por ordenador (Microsoft Office: formato texto tipo docx, formato hoja de cálculo tipo xlsx, etc)

