SOLICITUD DE OFERTAS A LAS EMPRESAS HOMOLOGADAS PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DEL SISTEMA METAPOSTA. (13º. Servicio)

Dentro de la Prórroga Contrato "Acuerdo Marco para la prestación de servicios de mantenimiento, soporte y asistencia técnica al sistema METAPOSTA" (exp. 2022002 Armonizado)

Comunicación remitida a las 4 empresas homologadas para la prestación de servicios del Sistema METAPOSTA:

- BILBOMATICA, S.A.
- DEUSTO SISTEMAS S.A.
- SERIKAT CONSULTORÍA E INFORMÁTICA, S.A.
- TEKNEI INFORMATION TECHNOLOGY, S.L.U.

Estimados Señores/as:

En relación a su homologación en la Licitación de SPRI Ref 2022002-Armonizado para la prestación de servicios en el Sistema METAPOSTA, cuyo Acuerdo Marco está en vigor, procedemos a remitir pliego técnico para la solicitud de ofertas para la prestación del siguiente servicio: "Mantenimiento, Soporte y Asistencia Técnica al sistema METAPOSTA". Las especificaciones se resumen en el documento adjunto.

Las empresas que quieran concursar han de remitir sus ofertas a través de la plataforma de Licitación Electrónica del Gobierno Vasco **antes de 03 de mayo a las 10:00**
Un cordial saludo,
Iñaki Suárez
SPRI

GRUPO spri TALDEA

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO
EKONOMIAREN GARAPEN, JASANGARRITASUN ETA INGURUMEN SAILA
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ECONÓMICO, SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES FUNCIONALES Y TÉCNICAS
SPRI (Metaposta)
13º. Servicio

Mantenimiento, Soporte y Asistencia Técnica al sistema METAPOSTA

abril, 2024

ÍNDICE

1. OBJETO DEL PLIEGO Y BASE DE DESARROLLO 1

2. PLAN GENERAL DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO 2

2.1. FASE DE INICIO (RECOGIDA DEL SERVICIO) 2
2.2. FASE DE EXPLOTACION 2
2.2.1 SOPORTE DEL CENTRO DE ATENCION DEL USUARIO……..….2
2.2.2 MANTENIMIENTO ADAPTATIVO Y CORRECTIVO……..……...3
2.2.3 SOPORTE DE ASISTENCIA E INTEGRACION DE EMISORES……..……...4

3. COORDINACION MULTI-PROVEEDOR 6

3.1. ENTORNO DE DESARROLLO 6
3.2. ENTORNO DE PRUEBAS 7
3.3. ENTORNO DE PRODUCCIÓN 7

4. GESTION Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO 8

5. OFERTA ECONÓMICA Y PLAZO DE ENTREGA 10

6. CRITERIOS DE VALORACION 11

1. OBJETO DEL PLIEGO Y BASE DE DESARROLLO

El objeto del pliego es definir las prescripciones técnicas que se valorarán para la adjudicación del siguiente contrato de Mantenimiento General incluido dentro del Acuerdo Marco para "*Prestación de servicios de Mantenimiento, Soporte y Asistencia Técnica al sistema Metaposta*".
Este servicio se plantea como una bolsa de horas que se consumirán a demanda del área de Tecnología, Innovación y Sociedad de la Información de SPRI, supervisadas por los técnicos responsables del Servicio Metaposta y que llevarán una justificación correspondiente a las tareas y personas que las han realizado.
Las tareas que se encomendarán al adjudicatario del presente contrato serán todas las necesarias para el mantenimiento, soporte y asistencia técnica al sistema Metaposta, así como los servicios de integración de nuevos emisores que puedan derivarse de los acuerdos con terceros durante el período en función.

De forma resumida, las tareas incluirán:

Soporte del Centro de Atención al Usuario (CAU) nivel 2
Este soporte tiene por objeto solucionar las dudas técnicas sobre el funcionamiento interno de los servicios desplegados hasta la fecha en cualquiera de los entornos (desarrollo, pre-producción y producción), registrar y analizar cualquier incidencia detectada y resolver con urgencia las más críticas. En las incidencias de menor impacto, se abrirá registro con las herramientas de seguimiento propuestas para tal efecto, para categorizar la prioridad, planificar tareas y abrir una línea correctiva hasta su resolución en producción.
Así mismo, tiene por objeto asesorar sobre otras incidencias que puedan afectar al perfecto rendimiento del sistema, realizando los test necesarios.

Mantenimiento adaptativo y correctivo
Consisten en la atención a los cambios surgidos por la evolución de la actividad de Metaposta y por demandas externas surgidas por otros agentes, así como mantenimientos adaptativos que garanticen el correcto funcionamiento del sistema.

Servicios de soporte y asistencia a la integración de emisores
Su objeto es la integración de nuevos emisores, tanto de carácter público como privado, o de emisores ya existentes que requieren cambios técnicos por adaptación de sus plataformas y canales de integración.

2. PLAN GENERAL DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO

2.1. Fase de Inicio (recogida del servicio)

La fase de inicio o recogida del servicio es fundamental en todos los servicios de mantenimiento de sistemas ya que será en la que se establezcan los sistemas de soporte, las competencias de los componentes del equipo que prestan el servicio, los mecanismos de coordinación y comunicación entre el cliente, el proveedor y los usuarios finales (Metaposta). En esa fase deben determinarse con claridad todos los aspectos que lleven al éxito en el desempeño de esta actividad, por ejemplo:

- Las herramientas de desempeño del trabajo.
- Las metodologías de desarrollo a utilizar.
- Las metodologías de servicio a utilizar.
- Los varemos para evaluar la calidad del servicio.
- Los mecanismos de seguimiento, medición y corrección.

Esta fase debe analizarse con claridad en la oferta, teniendo en cuenta que la repercusión en coste para Metaposta en la adecuación y formación del personal asignado, debe ser nulo.
En el caso de que conlleve un tiempo de preparación, deberá explicarse con claridad los planes de preparación, tanto a nivel de estructura técnica (preparación de herramientas, asignación de medios, entorno propio de desarrollo equivalente) como de personal formado.

Para Metaposta resulta crítico poder contar con un servicio que no suponga un impacto negativo en los usuarios, en los tiempos de resolución de incidencias o en la calidad de la asistencia en general. Si para ofrecer el nivel mínimo exigible, se requiere un tiempo de adaptación o un plan de colaboración temporal con el actual mantenedor del servicio, todo ello deberá estar claramente justificado y planificado.

Metaposta deberá proveer de la base de conocimiento disponible hasta la fecha, la documentación necesaria y el acceso al código fuente de las aplicaciones, de manera que pueda garantizarse que se dispone de una base suficiente para llevar a cabo cualquier tarea.

2.2 Fase de Explotación

2.2.1 Soporte del Centro de Atención al Usuario

El soporte al centro de atención al usuario implica la disponibilidad de un equipo de trabajo preparado funcional y tecnológicamente para poder dar respuesta eficiente a los problemas que se plantean el cotidiano funcionamiento de un servicio como Metaposta (cara al público) en el cual las casuísticas de consultas e incidencias son muy variadas.

El soporte da respuesta a diferentes tipos de problemáticas:

1) Consultas técnicas sobre Metaposta que se resuelven mediante contestación por parte del
soporte (nivel 2) y que se deben cerrar mediante explicación técnica inmediata o seguimiento hasta su resolución.

2) Consultas técnicas sobre Metaposta que derivan en escalado a los arquitectos del equipo de soporte por ser de más difícil resolución y que en algunos casos pueden implicar la actuación de un consultor de herramienta o del soporte de la empresa proveedora del producto.

3) Consultas técnicas que derivan en la detección de un bug de software o de hardware del sistema y que conllevan una actuación técnica del equipo de soporte o del técnico de sistemas del CPD de Metaposta.

4) Consultas técnicas que derivan en el desarrollo de un adaptativo-correctivo y que por lo tanto han de escalarse al soporte de desarrollo. Metaposta deberá evaluar el impacto y valorar si tiene entidad suficiente para requerir un desarrollo diferenciado y al margen del mantenimiento general.

5) Acciones técnicas que deben coordinarse con el soporte de EJIE (cambios y asistencia). Esas tareas normalmente se coordinan desde Metaposta, pero eventualmente pueden suponer comunicación directa para casos urgentes de monitorización, errores, despliegues, etc.

Se consensuará con Metaposta durante la fase inicial de planificación y puesta en servicio, las herramientas de software para la gestión de incidencias, las prioridades según categorización por severidad y el seguimiento en base a informes periódicos que permitan medir ANS.

2.2.2 **Mantenimiento adaptativo y correctivo**

Los mantenimientos con desarrollo pueden responder a dos orígenes posibles:

- Adaptativos escalados desde el servicio de asistencia y derivados de algún tipo de incidencia o defecto detectado.
- Mejora solicitada por el equipo de dirección de Metaposta y relacionada con un desarrollo básico (de baja complejidad, pero urgencia elevada).

El programa de actividades debe ser invariable independientemente del origen del adaptativo y actualmente responde a una configuración estándar de Métrica 3.
En el caso de Metaposta este programa de trabajo tiene una serie de hitos particulares, debidos a los sistemas de calidad exhaustivos que hay que aplicar en todos los desarrollos que se realizan para este sistema, no se debe olvidar nunca que se trata de un sistema de alta disponibilidad.

Las fases de métrica 3 que se cubren los desarrollos en general para Metaposta son las siguientes:

- Análisis del Sistema de Información (ASI).
- Diseño del Sistema de Información (DSI).
- Construcción del Sistema de Información (CSI).
- Implantación y Aceptación del Sistema (IAS).

Todas las fases del programa tienen como fundamento y punto principal el enfoque del desarrollo encaminado al test, es decir desde la fase inicial de programación se prioriza la fase de test para mantener la calidad del servicio y los desarrollos en Metaposta.

Se valorará muy positivamente contar con un entorno de desarrollo dedicado en exclusiva a Metaposta y que permita el desarrollo ágil.

Todo nuevo proveedor desarrollo deberá acometer una Fase de adaptación a los entornos comunes: repositorios de código, acceso a librerías generales y control de pruebas sobre sus desarrollos como parte final del ciclo de test.

2.2.3 **Servicios de soporte y asistencia a la integración de emisores**

Tanto si se trata de un nuevo emisor como de una adaptación a uno ya existente, el soporte requerirá un trabajo y seguimiento específico. Puede requerir relación directa con el cliente.
Este servicio solo se requerirá para los emisores de gran entidad, que desarrollen una integración directa con el sistema, excluyendo todos aquellos que utilizan la interface de *Metaposta Delivery (MD)* en escritorio y web.

Análisis:

- Análisis de tipos documentales
- Análisis de características específicas del envío
- Sistema origen de los envíos, tipos de transmisión: sftp, editran, etc
- Tipo de intercambio de paquetes con Metaposta
- Especificación técnica para la trasmisión de ficheros
- Definición de los datos mínimos necesarios para la identificación de usuarios (en caso de existir)
- Especificaciones técnicas y de seguridad para los WebServices (en caso de existir Suscripción y/o Alta)

Desarrollo, Pruebas e implantación:

- Tanto para las adaptaciones de integración de paquetes como de servicios de identificación, se contarán con la base de desarrollos ya existente (documentación, clientes ws, etc).
- Se deberá actuar en coordinación con el departamento técnico del emisor, asistiendo al mismo y revisando los planes de prueba para aceptar su puesta en producción.

- La puesta en producción será aprobada después de la validación de resultados por parte del responsable técnico de Metaposta y previa petición a EJIE para realizar las tareas de adecuación de infraestructura. La integración en producción de un emisor no requiere intervención del proveedor in-situ, ya que las tareas están altamente automatizadas, pero sí requiere monitorización en remoto.

3. COORDINACION MULTI-PROVEEDOR

Metaposta supervisará que las distintas empresas desarrolladoras y mantenedoras facilitan los medios necesarios para el desempeño de cada actividad. Una vez coordinado el acceso a los sistemas comunes y conocida la metodología de desarrollo, despliegues, pruebas y repositorios de código, la intervención de varias empresas no debe suponer ningún retraso ni perjudicar la seguridad de las aplicaciones.
La inclusión de cualquier proveedor nuevo a actividades que requieran desarrollo pasará necesariamente por una fase de entrega (Apartado 2.1), a partir de la cual el proveedor podrá actuar con suficiencia.

3.1. Entorno de desarrollo

El proveedor del servicio con funciones de desarrollo deberá contar con un entorno equivalente al de producción y pruebas, y no será repercutido en modo alguno a SPRI.

Este entorno sirve como escenario previo de desarrollo y testeo de las diferentes peticiones que Metaposta pudiera hacer y sobre el cual se hacen los primeros análisis y tests de las aplicaciones para garantizar una fiabilidad alta del código generado.

Aunque se tratará con detalle al inicio del servicio, en líneas generales constará de una infraestructura mínima que pueda soportar las aplicaciones actuales:

- Frontales web: Son servidores Apache configurados de manera similar a como están en pruebas y producción.
- Servidores de aplicaciones Weblogic para las diferentes funciones de usuarios-emisores.
- Servidores Oracle 11G de Base de datos
- Servidor de sFTP para el acceso de los emisores en caso de soporte a integración
- Los servidores de desarrollo y control de código utilizarán herramientas propias para poder asegurar una integración continua sin errores, pero el producto final deberá llevarse a una línea de versionado nueva dentro de un repositorio común, para ser compilada y desplegada en el entorno de preproducción.

Al entorno de pruebas será únicamente entregado código que en el entorno de desarrollo esté lo suficientemente probado, cerrado, que haya pasado la batería de pruebas necesarias para la funcionalidad y pasado por el entorno de integración de test unitarios y pruebas de regresión en desarrollo. Es responsabilidad del proveedor que sea un examen riguroso, para que no suponga retrasos en las siguientes fases.

Utilizar este entorno de un modo ordenado permitirá desplegar siempre código estable y estar listos en todo momento para poder responder a necesidades del cliente. Además de entornos separados, se centralizará la gestión común mediante repositorio en forma de branches.

3.2. Entorno de Pruebas

Desde el inicio del proyecto Metaposta, se dispone de un entorno controlado en SPRI que actúa de réplica al de producción en EJIE. La instalación, configuración y dimensionamiento de este no es responsabilidad de la empresa mantenedora, pero cualquier nueva necesidad podrá ser solicitada a Metaposta. Se intenta con ello, que no haya interferencias en la gestión, eliminar errores y reducir interlocutores con los responsables informáticos de SPRI.

En caso de mantenimientos de hardware o software, intervenciones programadas, etc, se coordinarán con los proveedores afectados, avisando de las fechas programadas y la duración estimada.

Una vez desplegados los desarrollos nuevos, el proveedor podrá disponer del entorno para completar su juego completo de ensayo y pruebas. Informará al concluir, que la versión está disponible y que puede pasar a ser validada por Metaposta, incorporando siempre un documento (checklist) con los detalles de los cambios y los resultados esperados.

La integración continua y pruebas de regresión son el centro del diseño de este CPD de Pruebas, destinado a lograr un código estable y de calidad, así como minimizar el riesgo de los cambios en los aplicativos de Metaposta.

Una vez terminada la revisión por parte de todos los agentes, el sistema de SPRI se encargará de generar la versión para producción.

3.3. Entorno de Producción

Para poder subir cualquier tipo de cambio al entorno productivo, se deberá centralizar la petición técnica a través de los responsables de Metaposta, entregando con suficiente antelación el documento (plantilla general de traspaso), con los datos necesarios de los que sea responsable. Así mismo será responsable de hacer una verificación de los resultados de esos cambios, dando una validación concreta de los mismos.

Metaposta se encargará de proporcionar los datos de contacto y las metodologías generales del servicio que el proveedor requiera para el desempeño de su actividad de mantenimiento en producción.

4. GESTION Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Para el seguimiento del servicio de mantenimiento Metaposta existe actualmente una metodología, que puede variarse en caso de verse necesario. Su eficacia se medirá con los parámetros de ANS consensuados al inicio del servicio y que deberán ser revisados conjuntamente de manera anual.

Las metodologías tanto de desarrollos como de gestión de mantenimiento han sido expuestas y valoradas en la licitación de **SPRI 2022002** armonizada para el Mantenimiento Software Metaposta. Se revisarán de forma concreta al inicio del servicio, se evaluará su eficacia en los primeros meses y se corregirán en caso de detectar deficiencias.

- Reunión interna de equipo de trabajo semanal.
- Informe de desempeño semanal de todas las áreas del servicio.
- Reunión mensual de seguimiento con el cliente.
- Cuadro de mando de desempeño y evolución del servicio mensual.
- Reunión trimestral de objetivos y estrategia.

  …

Reunión interna de equipo de trabajo semanal

El equipo de soporte responsable del Mantenimiento deberá realizar una reunión semanal de seguimiento en la que se repasarán los objetivos parciales y el avance de estos para informar a SPRI-Metaposta. Se marcarán también los objetivos semanales y la distribución de las cargas de trabajo, asignándolas en cada momento a los perfiles más indicados.
Estas reuniones además deben servir para prever la necesidad o no de apoyos puntuales de recursos para cubrir puntas de trabajo o evolutivos no planificados previamente.

Informe de desempeño semanal de todas las áreas del servicio

La reunión interna semanal se concluye actualizando dos informes de seguimiento que deben quedar disponibles para SPRI-Metaposta y que son consensuados en formato y contenido.
Es vital ofrecer un seguimiento lo más cercano a las necesidades del cliente, y en esos informes deben indicarse:

- Actividades de soporte producción: horas, coste, detalle técnico, entorno, etc.
- Desarrollo de desarrollos adaptativos: se especificarán horas invertidas, técnico responsable, previsión de terminación.

Reunión mensual de seguimiento con el cliente

Mensualmente el jefe de proyecto y el arquitecto asignados por el proveedor se reunirán con el equipo de dirección técnica de SPRI-Metaposta para revisar en profundidad la marcha del servicio, los temas más urgentes y críticos, decidir los esfuerzos siguientes y dimensionar los equipos de trabajo.

Cuadro de mando de desempeño y evolución del servicio mensual

Para facilitar la tarea de toma de decisiones estratégicas que se lleva a cabo en la reunión mensual de seguimiento, el proveedor deberá confeccionar un cuadro de mando de revisión de estado actualizado y con previsiones, que se entregará con suficiente antelación a la dirección de Metaposta para su aprobación.
Existe un modelo de cuadro, pero se revisará y aprobará en las reuniones iniciales una vez asignado el contrato.

Mejoras al servicio

Se valorará positivamente cualquier mejora propuesta que añada un valor significativo a la puesta en servicio del Mantenimiento Metaposta.

5. OFERTA ECONÓMICA Y PLAZO DE ENTREGA

La empresa deberá presentar una "oferta por cada perfil profesional requerido", siendo los perfiles los descritos en el Pliego de homologación, esto es:

Perfil	Euros/hora (IVA aparte)
Consultor/a /Arquitect/a	
Técnico/a Analista	
Técnico/a Programador/a	

Los precios ofertados no podrán superar los precios máximos establecidos en los pliegos de la Licitación, ni tampoco podrán superar los previos ofertados individualmente por cada empresa y recogidos en el Acuerdo Marco para la prestación de servicios de mantenimiento, soporte y asistencia técnica al sistema METAPOSTA (exp. 2022002 Armonizado).

Este servicio deberá cubrir las necesidades de Mantenimiento a ejecutarse durante los meses en que se requiera dentro del 2024 en todas las áreas especificadas, con un importe máximo a contratar por SPRI en horas de los diferentes perfiles de **35.000**€.

6. CRITERIOS DE VALORACION

Para la valoración del Servicio propuesto se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

Criterios evaluables de forma automática mediante la aplicación de fórmulas:

Precio ofertado Ponderación: 57 puntos.

Para esta licitación el precio ofertado se calculará de la siguiente forma: 0,2 x precio ofertado por la jornada de trabajo de "Consultor/a /Arquitect/a" + 0,2 x precio ofertado por la jornada de trabajo de "Técnico/a Analista" + 0,6 x precio ofertado por la jornada de trabajo de "Técnico/a Programador/a" (IVA excluido).

La proposición económica se valorará bajo la siguiente fórmula, aplicada al importe total de la oferta global de servicios:

El número total de puntos asignables es de 57, aplicándose una fórmula progresiva de 3 fases con las siguientes especificaciones:

Primera fase – hasta 25 puntos

Se asignarán 2,5 puntos por cada 1% de descuento que sobre el presupuesto de licitación tenga la oferta presentada, hasta un máximo de 25 puntos.

Segunda fase – hasta 32 puntos (25 de la primera fase)

Las ofertas que en la primera fase no hayan conseguido 25 puntos, en esta fase tendrán 0 puntos.

Para el resto de ofertas, se asignarán 1 punto por cada 1% de descuento adicional sobre el presupuesto de licitación, hasta un máximo de 7 puntos.

Tercera fase – hasta 57 puntos (32 de la primera y segunda fase)

Las ofertas que en la segunda fase no hayan conseguido 32 puntos, en esta fase tendrán 0 puntos.

Para las ofertas, la forma de calcular los 25 puntos restantes es proporcional utilizando la fórmula: Puntuación obtenida por la Oferta a valorar = (25 x Oferta económica más competitiva) / Oferta a valorar (IVA excluido).

Ponderación total de este grupo: 57 puntos

Criterios cuya aplicación requiere realizar un juicio de valor:

Equipo de trabajo (máximo 24 puntos): se valorará del equipo técnico propuesto los siguientes aspectos:

- Perfil y titulación: formación (máximo 8 puntos),
- Experiencia en las Áreas Funcionales similares a las del ámbito del Sistema METAPOSTA y sus clientes (máximo 8 puntos) y
- Conocimientos Técnicos sobre entornos tecnológicos de METAPOSTA. (máximo 8 puntos).

Plan de trabajo (máximo 19 puntos): Se valorarán los siguientes aspectos:

- La mayor idoneidad de la metodología de trabajo (máximo 5 puntos),
- La planificación del servicio, (máximo 4 puntos),
- El mejor entendimiento de las particularidades del proyecto y la mejor adaptación de la oferta a las necesidades de SPRI, descritas en el Pliego de prescripciones técnicas. (máximo 10 puntos),

Ponderación total de este grupo: 43 puntos.