Diputación Foral de Álava

SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO, EVOLUTIVO, ADAPTATIVO Y PREVENTIVO DEL CENTRO DE GESTION Y CONTROL DEL TRANSPORTE INTERURBANO (ALAVABUS) Y DEL TRANSPORTE COMARCAL Y DEL EQUIPAMIENTO EMBARCADO Y TERMINALES PORTATILES ASOCIADOS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

Documento:

Pliego de Prescripciones Técnicas

1. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir y valorar las condiciones que se deben cumplir para proporcionar el "**Servicio de mantenimiento del centro de gestión y control del transporte interurbano (Alavabus), del transporte comarcal y del equipamiento embarcado y terminales asociados de la Diputación Foral de Álava".**

La Diputación Foral de Álava (DFA) dispone de una plataforma tecnológica formada por un sistema de billetaje y un SAE (Sistema de Ayuda a la Explotación) para la gestión del transporte interurbano (Alavabus) y del transporte comarcal competencia de la Diputación Foral de Álava. Con objeto de mantener totalmente operativas todas las funcionalidades de dicha plataforma es necesario contratar un servicio de mantenimiento informático que así lo garantice.

Esta plataforma está integrada por:

- Software de gestión de Ticketing y SAE instalado en los servidores centrales de Diputación Foral de Álava.
- Software instalado en los sistemas de registro de control de servicio y ticketing embarcados en los vehículos de Alavabus y los terminales portátiles del Transporte Comarcal.
- Conexión de la Web Alavabus al software de gestión de Ticketing y SAE instalado en los servidores centrales de Diputación Foral de Álava.
- Conexión de las aplicaciones móviles de Alavabus (Android y iOS) al software de gestión de Ticketing y SAE instalado en los servidores centrales de Diputación Foral de Álava.
- Sistema mediador de reserva y venta anticipada de billetes de Alavabus.
- Sistema de descuentos progresivos a personas usuarias con BAT personalizadas
- Conexión del SAE instalado en los servidores centrales de Diputación Foral de Álava con el Ente Gestor de la BAT.
- Conexión del SAE instalado en los servidores centrales de Diputación Foral de Álava con la plataforma de Moveuskadi del Gobierno Vasco.

Por otro lado, dada la antigüedad (el acercamiento al vencimiento de su vida útil) que acumula el equipamiento embarcado de las líneas de Alavabus y de los terminales portátiles del Transporte Comarcal y hasta la materialización de la implantación de los nuevos equipos embarcados, de manera previsora se requiere la auditoría y mantenimiento periódico para que sigan prestando servicio y mantengan el flujo de información con los sistemas centrales de SAE, Ticketing y el Sistema de Ocupación de manera óptima.

Por lo expuesto, el objeto del contrato lo constituye el servicio de mantenimiento de la plataforma descrita, del equipamiento embarcado y terminales portátiles de conformidad con lo dispuesto en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En todo caso, el contrato comprenderá:

- Tareas de mantenimiento correctivo, adaptativo (siempre que se posible técnicamente), preventivo y evolutivo de las aplicaciones desarrolladas por INDRA en función de las necesidades del servicio de transporte interurbano (Alavabus) y del transporte comarcal de la Diputación Foral de Álava, con la detección y verificación de incidencias (de forma remota e in-situ si fuera necesario para mantenimiento HW). Los elementos objeto de mantenimiento son:

  - Software de gestión de Ticketing y SAE instalado en los servidores centrales de Diputación Foral de Álava.
  - Software instalado en los sistemas de registro de control de servicio y ticketing embarcados en los vehículos de Alavabus y los terminales portátiles del Transporte Comarcal.
  - Conexión de la Web Alavabus al software de gestión de Ticketing y SAE instalado en los servidores centrales de Diputación Foral de Álava.
  - Conexión de la aplicación móvil Alavabus al software de gestión de Ticketing y SAE instalado en los servidores centrales de Diputación Foral de Álava.
  - Sistema mediador de reserva y venta anticipada de billetes de Alavabus.
  - Sistema de descuentos progresivos a personas usuarias con BAT personalizadas
  - Conexión del SAE instalado en los servidores centrales de Diputación Foral de Álava con el Ente Gestor de la BAT.
  - Conexión del SAE instalado en los servidores centrales de Diputación Foral de Álava con la plataforma de Moveuskadi del Gobierno Vasco.

- Mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento SAE y de Ticketing embarcado en las líneas de Alavabus y de los terminales portátiles de Transporte Comarcal, Comarcal, según el alcance definido más adelante.

2. JUSTIFICACIÓN EXCLUSIVIDAD TÉCNICA

Mediante Acuerdo del Consejo de Diputados 265/2014, de 20 de mayo, se adjudicó a la empresa INDRA SISTEMAS, S.A. el "Suministro e implantación del sistema de billetaje y del sistema de ayuda a la explotación de las nuevas líneas regulares de autobuses interurbanos de Álava", en la cantidad de 541.900,00 €, más 113.799,00 € (21% IVA), lo que hace un total de 655.699.00 €.

Mediante Acuerdo 425/2014 del 1 de Agosto, se adjudicó a la empresa Indra Sistemas S.A. los trabajos de "Servicio de implantación de un sistema de pago mediante tarjeta sin contacto y de un sistema de registro del servicio en el transporte comarcal a la demanda en Álava", en la cantidad de 164.000,00 €, más 34.440,00 € (21% de IVA), lo que hace un total de 198.440,00 € IVA incluido.

Los Acuerdos anteriores hacen referencia a la adjudicación a Indra Sistemas S.A. de su plataforma tecnológica, tanto de software como de hardware, para la gestión de las líneas regulares de autobuses interurbanos de Álava (Alavabus) y del servicio de transporte comarcal. Esta plataforma es un conjunto de aplicaciones informáticas y equipamientos propiedad de Indra Sistemas S.A., como así viene refrendado en el correspondiente certificado de exclusividad emitido el 23 de enero de 2018 en donde se refleja que "constituye en su conjunto un sistema integral, único e inseparable, cuyo conocimiento, código fuente y propiedad intelectual pertenecen, exclusivamente, a la empresa Indra Sistemas S.A., y su mantenimiento es exclusivo de Indra Sistemas S.A., tanto en territorio español como en otros países sin que haya cedido a terceros derechos ni capacidades para su comercialización ni desarrollo".

Bajo esta misma fórmula se han adjudicado con anterioridad a Indra Sistemas S.A. los siguientes contratos:

- Decreto Foral 165/2018, de 18 de abril, del Diputado General: "Mantenimiento del Centro de Gestión y Control del Servicio de Transporte interurbano titularidad de la Diputación Foral de Álava", con un precio unitario de 50 €/hora (60,50 €/hora IVA incluido), y un presupuesto máximo estimado de 160.000,00 €, más 33.600,00 € (21% de IVA), lo que hace un total de 193.600,00 (IVA incluido), y con un plazo de ejecución de cuatro (4) años.
- Decreto Foral del Diputado General 201/2017, de 18 de Mayo: "Diseño, desarrollo e implantación de un sistema mediador de reserva y venta anticipada para las líneas regulares de autobuses interurbanos competencia de la DFA (Alavabus)", en la cantidad de 116.246,27 €, más 24.411,72 € (21% de IVA), lo que hace un total de 140.657,99 € IVA incluido.
- Orden Foral 485/2017, de 10 de Abril: "Sistema de billetaje y del sistema de ayuda a la explotación en las líneas regulares de los autobuses interurbanos competencia de la Diputación Foral de Álava", en la cantidad de 45.412,40 €, más 9.536,60 € (21% de IVA), lo que hace un total de 54.949,00 € IVA incluido.
- Orden Foral 627/2020, de 28 de octubre: "Equipamiento de repuesto del sistema de billetaje y del sistema de ayuda a la explotación en las líneas regulares de los autobuses interurbanos competencia de la Diputación Foral de Álava", en la cantidad de 13.217,78 €, más 2.775,73 € (21% de IVA), lo que hace un total de 15.993,51 € IVA incluido.
- Orden Foral 628/2021, de 21 de septiembre: "Diseño, desarrollo e implantación de un Planificador de expediciones para la web y para la app móvil de Alavabus y el Transporte Comarcal", en la cantidad de 47.900 €, más 10.059 € (21% de IVA), lo que hace un total de 57.959 € IVA incluido.
- Orden Foral 629/2021, de 21 de septiembre: "Adaptación del software del nuevo equipamiento embarcado para las líneas regulares de autobuses interurbanos de Álava (Alavabus)", en la cantidad de 87.000 € más 18.270 € (21% de IVA), lo que hace un total de 105.270 € IVA incluido.
- Acuerdo 844/2021, de 28 de diciembre: "Mantenimiento del centro de gestión y control del servicio de transporte interurbano (Alavabus) y del transporte comarcal de la Diputación Foral de Álava", por un precio unitario de 50 €/hora (IVA excluido), con un presupuesto de 338.800,00 € (IVA incluido) y un plazo de ejecución de 4 años.

- Orden Foral 222/2022, de 13 de abril: "Suministro de nuevo equipamiento embarcado para la concesión C03 Bilbao-Pamplona de Alavabus" por un precio unitario de 6.608,89 € /equipamiento por unidad (IVA excluido), con un presupuesto de 55.977,30 € (IVA incluido) y un plazo máximo para el suministro de un mes antes de la puesta en marcha de la citada concesión y en cualquier caso antes del 31 de diciembre de 2022.
- Orden Foral 65/2023, de 17 de febrero: "Bonificación a usuarios/as habituales Alavabus y Transporte Comarcal a través de la tarjeta personalizada de la BAT y la implantación de un sistema de descuento progresivo en función del número de viajes realizados" a Indra Sistemas, SA por un importe de 91.355,00 € (IVA incluido) y un plazo máximo de ejecución de cinco (5) meses.
- Orden Foral 64/2023, de 17 de febrero: "Suministro de equipamiento embarcado para las concesiones de Alavabus" a Indra Sistemas, S.A. en 108.350,66 € (IVA inc.), con plazo de ejecución de 1 mes para el suministro e instalación de 2 equipos embarcados completos en los 2 vehículos a incorporar en la AR01 Álava Central y de 3 meses para el resto.

Por todo ello, y en dicho contexto, se constata la concurrencia de motivos relacionados con la protección de derechos de exclusiva que hacen necesario contratar el servicio de mantenimiento del centro de gestión y control del transporte interurbano y del transporte comarcal de la Diputación Foral de Alava en exclusiva a Indra Sistemas S.A. Este producto pertenece en exclusiva a dicha empresa, que no ha cedido ni licenciado su mantenimiento a ninguna otra empresa ajena a ella y, por lo tanto, es su única posible mantenedora no existiendo una alternativa a dicho mantenimiento diferente a la propuesta.

De esta manera, la imposibilidad de realizar esta contratación bajo esta fórmula, planteando otro tipo de procedimiento como el abierto, implicaría irremediablemente la necesidad de cambiar el producto que sustenta los sistemas de Alavabus y el Transporte Comarcal desde un punto inicial; de tal manera que hasta la licitación, valoración, adjudicación, implantación y migración del nuevo producto contratado no se podría hacer frente a las posibles incidencias que se produzcan en el sistema y se paralizarían las evoluciones planificadas a corto y medio plazo, resultando inviable una normal gestión de los servicios de Alavabus y del Transporte Comarcal por parte de la DFA, con las implicaciones derivadas de la misma tanto en los usuarios y usuarias de dichos medios de transporte como en el propio Servicio de Movilidad.

3. ALCANCE

La prestación de los servicios de mantenimiento correctivo, adaptativo, preventivo y evolutivo de las aplicaciones desarrolladas por Indra para el servicio de Transporte Alavabus y Transporte Comarcal junto con el soporte técnico y funcional a la Diputación Foral de Álava se desarrollará según las siguientes líneas de actuación principales:

- Gestión del servicio/coordinación. Esta línea de servicio englobará las tareas relacionadas con la supervisión y control del conjunto de los servicios que serán contratados a la empresa adjudicataria.

- Mantenimiento correctivo del software, a partir de las incidencias reportadas por DFA (y de manera excepcional por personal de CCASA y de la Centralita de Alavabus en horarios en los que no esté disponible DFA) a través de la plataforma de Jira. Esta línea de servicio englobará tanto las tareas relacionadas con la recepción, identificación, análisis, corrección, pruebas e implementación de la solución software ante errores o malfuncionamientos no previstos de código en las aplicaciones desarrolladas por Indra para el servicio Alavabus y Transporte Comarcal como la resolución de la no prestación o prestación no válida de algún servicio o funcionalidad de las aplicaciones desarrolladas por Indra para el servicio Alavabus y Transporte Comarcal.

- Mantenimiento evolutivo, adaptativo y preventivo del software. Esta línea de servicio englobará las tareas relacionadas tanto con la evolución del software según las demandas de la Diputación Foral de Álava como por cambios adaptativos requeridos por el entorno y preventivos que puedan surgir, siempre que sea posible técnicamente realizar dichas adaptaciones.

- Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipamientos embarcados de Alavabus y terminales portátiles del servicio de transporte comarcal. Esta línea de servicio englobará las tareas relacionadas con las auditorías periódicas de los equipos para la verificación de su correcto funcionamiento y la detección de las posibles deficiencias o desperfectos que deban subsanarse.

- Soporte técnico y funcional a la operación del sistema

Al ser la Diputación Foral de Álava dueña de la infraestructura, será ésta la encargada de administrar dicha infraestructura y de los mantenimientos de Nivel 1 y Nivel 2 sobre la misma, escalando a la adjudicataria las incidencias de Nivel 3, para el mantenimiento correctivo de las aplicaciones Software por ella desarrolladas.
Se indican las tareas propias de cada nivel de servicio de la Infraestructura TI

- Nivel 1, a realizar por el personal de Diputación Foral de Álava y CCASA, debe incluir lo siguiente:
    - Monitorización de la plataforma
    - Recepción de incidencias
    - Resolución de incidencias que haya procedimentado y facilitado el adjudictario a DFA (de baja complejidad)
    - Categorización, identificación de causa raíz y documentación de incidencias de complejidad media/alta para escalado a Nivel 2.
    - Acompañamiento a Proveedores para reparaciones en local (manos remotas)
    - Gestión de peticiones procedimentadas (de baja complejidad)
    - Ejecutar tareas preventivas (de baja complejidad) como:
        - actualización de antivirus
        - gestión de usuarios (altas, bajas)
        - gestión de roles en las aplicaciones

        - etc…
    - Escalado y Seguimiento de incidencias básicas (como las de HW) a Proveedores
    - Gestión de contratos de Soporte hardware y software con los proveedores
    - Gestión de la capacidad

- Nivel 2, a realizar por el personal de la Diputación Foral de Álava y CCASA, debe incluir:
    - Mantenimiento correctivo (incidencias de media/alta complejidad):
        - Análisis y diagnóstico de las incidencias escaladas por Nivel 1
        - Implementación de workaround mientras se resuelve la causa raíz
        - Resolución de causa raíz
    - Mantenimiento preventivo (de tareas de complejidad media/alta) como:
        - Actualización de parches
        - Resolución de vulnerabilidades
        - Detección de problemas
        - Renovación de certificados
        - Pruebas de recuperación de Backup
        - Pruebas de HA
        - Mantenimiento de la BBDD
        - Etc…
    - Procedimentar la resolución de nuevas incidencias para resolución por parte de N1
    - Procedimentar la resolución de peticiones para ejecución por parte de N1
    - Soporte a desarrollo para despliegue de nuevas versiones
    - Gestión de cambios, actualización de la Configuration Manegement Data Base (CMDB)
    - Gestión de peticiones
    - Escalado y seguimiento de incidencias complejas a proveedores
    - Escalado de incidencias a Nivel 3

- Nivel 3, a realizar por adjudicataria, debe incluir:
    - Resolución de incidencias cuya complejidad deba escalarse desde Nivel 2
    - Situaciones de crisis
    - Análisis de problemas graves

Para el mantenimiento del equipamiento embarcado, los operadores de transporte realizarán el mantenimiento Nivel 1 del equipamiento, y la adjudicataria llevará a cabo el mantenimiento Nivel 2 y 3, según los alcances descritos.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1. Gestión del servicio/coordinación

Esta línea de servicio englobará todas las tareas relacionadas con la supervisión y control del conjunto de los servicios objeto de este pliego. El resultado de su gestión se reflejará en los informes de control del servicio que serán entregados a DFA.

Como principales funciones asociadas se encuentran:

- Interlocución y comunicación con DFA, dentro del modelo de trabajo conjunto establecido. DFA (y excepcionalmente CCASA o Centralita) comunicará a Indra las incidencias del servicio a través de la plataforma Jira, adjuntando toda la información posible del problema detectado.

- Supervisión general del servicio.

- Gestión de los niveles de servicio comprometidos: seguimiento, reporte y revisión periódica, de acuerdo con las necesidades de DFA.

- Elaboración de los Informes de control de servicio que el adjudicatario entregará mensualmente a DFA.

- Seguimiento y evaluación de recursos.

- Estimación y planificación de tareas y planes de trabajo.

- Empleo de Jira y la herramienta de control de versiones que disponga DFA para facilitar las anteriores tareas.

- Propuesta mejoras a incorporar para mejorar el servicio y optimizarlo.

4.2. Mantenimiento correctivo del software

Esta línea es responsable de la identificación y reparación tanto de errores de programación explícitos u ocultos dentro del software como de fallos y funcionamientos no correctos de las aplicaciones desarrolladas por Indra.

Entre sus funciones se encuentran:

- La empresa adjudicataria atenderá el mantenimiento correctivo del sistema, durante todo el periodo de vigencia del contrato.

- La empresa adjudicataria tendrá una posición activa en la detección y solución de este tipo de errores, así como la reparación in-situ de cualquier incidencia o mal funcionamiento de las aplicaciones software, todo ello en caso de no ser posible una reparación remota.

- La empresa adjudicataria se encargará tanto de la compilación y despliegue de los aplicativos, una vez arreglado el problema en el software, como del reinicio o ajustes necesarios en la

configuración de los servidores de aplicaciones o de base de datos ya sea por degeneración o malfuncionamiento del aplicativo sin que hayan existido problemas en el software.

- La empresa adjudicataria reportará toda la información y documentación necesaria de control de software (control de versiones) y resolución de incidencias en la herramienta Jira de DFA.

- La empresa adjudicataria dispondrá de un entorno de desarrollo diferente al de Producción albergado en los servidores de la DFA en el que poder realizar pruebas para la resolución de problemas para no tener que emplear el de Producción para este fin.

- Plazos de resolución de incidencias:

  - Primeramente, deberá distinguirse la gravedad de la incidencia para posteriormente categorizarla y contar de esa manera con una prioridad y unos tiempos máximos de resolución. De distinguirán 4 tipos de incidencias en función de su gravedad:

    - Incidencia critica. Se define como aquella que tenga una repercusión y afectación importante en el servicio y en las personas usuarias de Alavabus y del transporte Comarcal cuya resolución no pueden esperar, dado que detienen o hace imposible la operación. Algunos ejemplos serían los siguientes:

      - Incidencias en la web y en las apps de Alavabus que no permitan la búsqueda de horarios en el Planificador, la reserva de plaza o la compra de billetes.
      - Incidencia general que no permita utilizar el software instalado en los sistemas de registro de control de servicio y ticketing embarcados en los vehículos de Alavabus y en los terminales portátiles del Transporte Comarcal

    - Incidencia grave. Se define como aquélla en las que un servicio/componente se ve afectado de manera severa, impidiendo su funcionamiento bajo parámetros normales y afectando a actividades críticas del Sistema. Algunos ejemplos serían los siguientes:

      - Incidencias en la Central de Ocupación que no permitan recibir las reservas/ventas anticipadas en el equipamiento embarcado o en los terminales de Transporte Comarcal.
      - Incidencias en el sistema mediador de reserva y venta anticipada de billetes de Alavabus que, como consecuencia de las mismas, no permita a las concesionarias vender o reservar billetes desde sus plataformas.
      - Incidencias como la no aplicación de controles o restricciones del uso servicio, como puedan ser la ocupación máxima abordo de vehículos y del límite por línea en la venta/reserva anticipada, conteo de pasajeros a bordo, tiempos máximos y de reposicionamiento del Transporte Comarcal, etc.
      - Cualquier evento o circunstancia responsabilidad de Indra que pueda significar una pérdida definitiva y generalizada de validaciones y fiscalización de los clientes, siempre que el operador haya realizado correctamente las tareas de mantenimiento Nivel 1 y haya descargado las validaciones o indicado que están pendientes de descarga, y la incidencia no esté motivada por el final de la vida útil del equipamiento.
      - Incidencias en el Sistema, que impidan al personal de la DFA acceder a SAE Gestión, SAE Web o a la web de Ticketing para llevar a cabo sus labores de

gestión, control y seguimiento del servicio, por causas imputables a Indra, o derivadas desde Nivel 2 de sistemas DFA.

- Generación o envío inválido de información de intercambio con sistemas externos como pueda ser el Ente Gestor de la BAT, pasarela de pagos del Gobierno Vasco, venta externa de concesionarias, etc., por fallo directo de las aplicaciones de Indra, y no de aplicaciones de terceros.

- La no actualización del software del equipamiento embarcado o del terminal portátil del Transporte Comarcal que no ha sido posible por las vías y canales ordinarios establecidos para tal efecto, por causas imputables a Indra, o derivadas desde Nivel 2 de sistemas DFA.

- La no recepción o envío incorrecto de información de reservas o ventas a las personas destinatarias de esta misma, por causas imputables a Indra, derivadas desde Nivel 2 de sistemas DFA.

- Incidencia moderada. Aquélla en las que un servicio/componente se ve afectado, impidiendo su uso, pero no afectando a actividades críticas del Sistema. Algunos ejemplos serían los siguientes:

  - Incidencias en apps móviles que no permitan la consulta de folletos o los tiempos estimados de llegadas de los próximos servicios.

  - Incidencias en la generación de informes o extracción de datos del sistema

- Incidencia leve. Aquélla en las que un servicio/componente se ve afectado, pero no impide su uso. Por ejemplo:

  - Ralentización en la operativa normal o en los tiempos medios de repuesta de cualquier servicio.

  - Visualización no adecuada o correcta del todo de algún tipo de información

- Se define como Tiempo Máximo de Solución (TMS): tiempo máximo que transcurre desde que la incidencia es comunicada a la empresa adjudicataria desde la DFA (y excepcionalmente desde CCASA y Centralita) a través de Jira, hasta que la incidencia está completamente resuelta. Por tanto en función del tipo de incidencia, se establecen los siguientes TMS:

Incidencia Crítica	Incidencia grave	Incidencia moderada	Incidencia leve
16 Hrs.	24 Hrs.	48 Hrs.	72 Hrs.

- Para la medición del tiempo se considerarán horas dentro del horario laboral del equipo de trabajo, no contando los días y horarios en los que no está contratado el servicio.

Las incidencias críticas podrán ser objeto de las penalizaciones establecidas en el apartado U

del Cuadro de Características.

- Quedan excluidos del alcance de esta línea de servicio los siguientes supuestos:

    - Daños o averías producidos por fuego, inundación, atentado, explosión y, en general, cualquier defecto o causa de fuerza mayor.

    - Daños o averías producidas por vandalismo, manipulaciones incorrectas de personal ajeno a la empresa adjudicataria del servicio o a sus colaboradores autorizados, o cualquier otro daño que sufran los equipos y software por mal uso o por uso diferente al que estén destinados.

    - Defecto y/o avería en la instalación eléctrica al que se halle conectado el equipamiento, por ejemplo, sobretensiones en el suministro eléctrico.

    - Incidencias que puedan producirse en los servidores físicos en los que se encuentra albergada la plataforma, ya sea en su hardware o en el Sistema Operativo y componentes como son los balanceadores de red, clusters y nodos que gestiona el personal del CCASA dependiente de la DFA.

- Se dotará de una partida presupuestaria fija para esta línea de servicio de manera mensual a percibir por la empresa adjudicataria independientemente de las horas que la empresa destine a su cumplimiento.

4.3. Mantenimiento evolutivo, adaptativo y preventivo del software

Esta línea de servicio englobará todos aquellos desarrollos evolutivos de módulos, mejoras de funcionalidades, integraciones o mantenimiento legal, que no encontrándose definidos en el instante de elaboración de este Pliego, resulten necesarios para el sistema objeto del contrato y que permitan abordar las actualizaciones y adecuación constante que los procesos de gestión, y condicionantes del entorno demanden. Estas modificaciones serán identificadas por el responsable técnico de la Diputación Foral de Álava.

- La empresa adjudicataria atenderá este tipo de mantenimiento según las necesidades de la Diputación Foral de Álava siempre y cuando sigan disponible la partida presupuestaria destinada a esta línea en este contrato.

- La empresa adjudicataria tendrá una posición activa en la definición y seguimiento de las tareas de mantenimiento evolutivo, adaptativo y preventivo encomendadas por la Diputación Foral de Álava.

- No serán reconocidos como tales aquellos trabajos que, aun habiendo sido abordados, no hayan sido autorizados por el responsable técnico de la DFA.

- Este tipo de mantenimientos se gestionará mediante peticiones y en su caso, posterior gestión del cambio y gestión de la configuración conforme a los procedimientos que la DFA establezca y al empleo de Jira actualizando en su caso la correspondiente documentación tanto técnica como de operación y manuales de usuario.

- Una vez comunicada una nueva petición de este tipo de mantenimiento, la empresa adjudicataria tendrá un plazo máximo de 1 mes para presentar la estimación del esfuerzo y el plazo para llevarlos a cabo.

- La empresa adjudicataria se encargará de realizar todas las pruebas necesarias en el entorno dedicado a ello para su validación y verificación de correcto funcionamiento, previo a la implantación de los cambios en el entorno de Producción de la DFA.

- Se dotará de una partida presupuestaria para esta línea de servicio de manera que se facturarán mensualmente sólo aquellos trabajos aprobados por la DFA y que se encuentren finalizados y funcionando correctamente en el entorno de Producción. Este hito marcará el 90% de la facturación y el 20% restante será a la entrega de la debida documentación que se haya definido en la contratación del evolutivo y el correspondiente código fuente del evolutivo solicitado (quedando excluido el código fuente preexistente).

4.4. Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipamientos embarcados de Alavabus y terminales portátiles del servicio de transporte comarcal

La prestación del servicio de mantenimiento se realizará en la flota que actualmente comprende las siguientes unidades:

- 64 autobuses
- 22 terminales portátiles

El equipamiento embarcado a mantener es el que se detalla:

- Hardware de autobuses
  - Equipo embarcado NAUTA
  - Pupitres embarcados de Ticketing
  - Micrófono ambiente y manos libres
  - Tecla SOS
  - Antenas
  - Pantallas TFT Indra y Splitter de video (No entra dentro del mantenimiento las pantallas propias de carrocero que equipan los autobuses más modernos).
  - Sistema de megafonía interna y externa
  - Cartelería interna y externa (en caso de haber sido aportada por la adjudicataria)
  - Cableado y accesorios de montaje
  - Cámaras de videovigilancia en la concesión de Ayala

- Terminales **portátiles**

4.4.1. Mantenimiento preventivo

Esta línea es responsable de la auditoría de todo el equipamiento SAE y de Ticketing embarcado de las líneas de Alavabus y de los terminales portátiles del Transporte Comarcal con el objetivo de llevar a cabo un mantenimiento principalmente preventivo dada la antigüedad de los equipos propensos a las averías.

Entre sus funciones se encuentran:

- Mantenimiento preventivo: se realizará una auditoria presencial de todo el equipamiento embarcado de las líneas a Alavabus, en las siguientes condiciones:

  - Estas revisiones se realizarán presencialmente con el autobús en la cochera del operador en una zona adecuada para los trabajos a realizar y observando en todo momento las normas básicas de seguridad en el trabajo. No se realizarán revisiones preventivas presenciales con el autobús en ruta.

  - El autobús a revisar estará disponible el tiempo necesario para realizar una revisión exhaustiva de los equipos embarcados, soportes, conectores, cableados, etc.

  - Se procederá a la reparación/sustitución de todos los elementos con fallo encontrados durante la revisión siempre y cuando sea posible su sustitución/subsanación en ese momento.

  - En el caso de que la sustitución sea de cierta envergadura en tiempo y/o necesidad de medios se programara junto con el operador una nueva parada del vehículo para su subsanación lo antes posible.

  - En todo momento se coordinará con los operadores para la disponibilidad y rotación de los autobuses en los días programados para las revisiones preventivas. Se generarán los reportes correspondientes para cada vehículo revisado, con los puntos de revisión, las incidencias detectadas y las reparaciones realizadas.

  - Suministro gratuito de repuestos para reparaciones considerados como pequeño material genérico de instalación del SAE (tornillería, arandelas, etc.), por debajo de 25 euros. El resto de los componentes a suministrar/reparar correrán a cuenta de la concesionaria.

  - La primera auditoría a realizar por parte de la empresa adjudicataria será a partir del mes siguiente tras el inicio del presente contrato.

4.4.2. Mantenimiento correctivo

- La empresa adjudicataria atenderá el mantenimiento correctivo de los equipamientos embarcados y terminales portátiles del servicio de transporte comarcal durante todo el periodo de vigencia del contrato.

- En caso de fallos en el hardware que requieran reparación o problemas que precisen de una investigación en profundidad, el operador se encargará inicialmente del cambio de Pupitre y/o Nauta para subsanar la avería de forma rápida (N1 a cuenta del operador). En el mismo día, el operador procederá a su costa al envío de los equipos a los correspondientes SAT de Indra para su reparación, según el procedimiento ya establecido. En el SAT se encargarán del análisis del problema junto con la información suministrada por el operador para la posterior reparación o sustitución del elemento o componente averiado. Antes de devolver el equipo el SAT realizará una batería de pruebas que verifiquen la correcta configuración y funcionamiento general tras la reparación. Como ya se ha mencionado previamente, el coste de estas reparaciones correrá por cuenta de la operadora según el preciario que la adjudicataria defina con la operadora.

- En caso de fallos en el software tanto en el equipamiento embarcado como en los terminales portátiles, se atenderán de forma remota siempre que sea posible, aunque se requiera la ayuda del propio conductor si se considera necesario. La empresa adjudicataria tendrá una posición activa en la detección y solución de este tipo de errores, así como la reparación in-situ de cualquier incidencia o mal funcionamiento, todo ello en caso de no ser posible una reparación remota y para aquellas incidencias recurrentes que no puedan ser reparadas de forma remota.

- La empresa adjudicataria se comprometerá a la resolución de los problemas que han generado el aviso en el menor tiempo posible, restaurando y comprobando las condiciones normales de funcionamiento, estableciendo un plazo máximo de 2 horas para comenzar a atender el problema tras su recepción.

- La empresa adjudicataria elaborará informes de control de estas incidencias que serán reportadas en la herramienta que la DFA disponga (Jira).

3.4.1. Condiciones de prestación del servicio

- Debido a que parte del material embarcado se encuentra al final de su vida útil y algunos de sus componentes se encuentran obsoletos, la adjudicataria se comprometerá a llevar a cabo las reparaciones de equipamiento averiado siempre que sea posible disponer en el mercado de los elementos su reparación. En caso no de disponerse de este material, la adjudicataria estudiaría alternativas que serán puestas a la consideración de la Diputación Foral de Álava.

- Los gastos de materiales y mano de obra derivados de actos vandálicos, deficiente o nula actuación por parte de los usuarios del sistema, mal uso o manipulación indebida, accidentes, fallos de sistemas externos en conexión con los equipos, o fenómenos naturales (tormentas, inundaciones, terremotos, etc.) no están incluidos en el servicio de mantenimiento y se presupuestarán y facturarán de forma independiente.

- Los operadores deberán disponer de locales debidamente habilitados para la realización de los trabajos de mantenimiento en los autobuses.

- En el caso de los mantenimientos programados, se garantizará por parte de la Diputación Foral de Álava la disponibilidad de los autobuses o cualquier sistema implicado en el lugar de trabajo y a la hora programada.

- Indra no se hace responsable ante caídas o fallos de servicios ofrecidos por terceros, entre ellos localización GPS, Comunicaciones fijas y móviles, LAN y otros

4.5. Soporte técnico y funcional a la operación del sistema

- La empresa adjudicataria proporcionará asistencia telefónica para la solución de problemas surgidos durante la utilización del software original y cuya solución no esté explícitamente recogida en los manuales de producto disponibles. La empresa adjudicataria se compromete

a que el tiempo de respuesta a las llamadas recibidas nunca será superior a 4 horas dentro de la jornada laboral, debiendo ser el tiempo promedio de 2 hora. Sí el modo de contacto es por otro canal, correo electrónico, Jira o alguna otra plataforma, los tiempos de repuesta nunca serán superiores a las 3 horas.

5. REQUERIMIENTOS GENERALES

La prestación de los servicios se verificará en el lugar o lugares que en cada ocasión se convenga, en función de las necesidades del servicio.

Horario del servicio y lugar de realización de los trabajos

Los trabajos se realizarán normalmente en la sede de la empresa adjudicataria.
Horario de trabajo durante el cual se atenderán las llamadas y se prestarán los servicios:

- Horario de invierno: de lunes a jueves de 8:00 a 18:00 horas, y viernes de 8:00 a 15:00 horas (excepto festivos), según el calendario laboral de Álava, estableciéndose en este sentido y de mutuo acuerdo entre la Diputación Foral de Álava y la empresa adjudicataria la consideración de los sábados como día no laborable.

- Horario de verano (15 de junio a 15 de septiembre): de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas (excepto festivos), según el calendario laboral de Álava, estableciéndose en este sentido y de mutuo acuerdo entre la Diputación Foral de Álava y la empresa adjudicataria la consideración de los sábados como día no laborable.

6. EQUIPO DE TRABAJO

Personal Técnico

Con el fin de asegurar el correcto mantenimiento de las aplicaciones desarrolladas, la empresa adjudicataria dispondrá al menos del siguiente personal técnico adscrito al contrato:

- Un equipo técnico, cuyas principales tareas son:
  - Resolución de incidencias de las aplicaciones software y de los equipamientos y terminales portátiles reportadas a través de Jira.
  - Desarrollo de los mantenimientos evolutivos, adaptativos y preventivos aprobados

- Un responsable del proyecto por parte de la empresa adjudicataria, que realizará las tareas descritas en la línea de Gestión del servicio/coordinación.

- Un equipo de soporte para consultas relacionadas con la gestión del servicio

En lo relativo al equipo de trabajo que la empresa adjudicataria asigne para la ejecución del mismo, se estará a lo dispuesto, concretamente en lo siguiente:

- La Diputación foral de Álava no aportará ningún medio material para la ejecución del contrato.

La gestión del personal (programación de desplazamientos, logística, equipamiento necesario para el desarrollo del servicio, reparto de material, medios de comunicación para que los recursos humanos estén localizables o recopilación y remisión de la información) corre a cargo del adjudicatario.

Condicionantes del equipo de trabajo ofertado

El personal ofertado deberá estar disponible para empezar a prestar sus servicios en el momento de la firma del contrato.
La empresa adjudicataria detallará el coordinador responsable y los medios de contacto habilitados, junto con los datos de acceso necesarios del equipo de trabajo para proceder al alta de usuarios de VPN.

Constitución y modificaciones del equipo de trabajo

El responsable del proyecto que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá corresponder con el perfil adscrito en la oferta adjudicataria.
La empresa adjudicataria pondrá a disposición de La Diputación Foral de Álava los medios técnicos y de organización pertinentes, contando con los equipos necesarios y cuantos profesionales cualificados sean precisos en cada momento para cumplir satisfactoriamente el objeto del presente contrato, debiendo cubrir las bajas del responsable del proyecto tan pronto como se produzcan. Dichos profesionales formarán parte de la plantilla de la empresa adjudicataria y actuarán en todo momento bajo la coordinación, dirección y supervisión de una persona responsable al que podrá dirigirse la Diputación Foral de Álava para cuantas comunicaciones resulten precisas.

En el supuesto de que el adjudicatario realizase cambios en la adscripción del responsable del proyecto, dichos cambios estarán sujetos a las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio con quince días naturales de antelación mínima.

- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

7. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Mensualmente la empresa adjudicataria presentará a la Diputación Foral de Álava un informe resumen de las actuaciones realizadas en cualquiera de los supuestos anteriores. Las actuaciones irán agrupadas en función de las líneas de servicio especificadas en este pliego.

De la misma manera se informará al responsable técnico del contrato de inmediato sobre cualquier anomalía o incidencia que se pudiera producir en la prestación del servicio y atender cualquier necesidad requerida por ésta.

Corresponde a la Diputación Foral de Álava la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

La Diputación Foral de Álava proveerá de las herramientas necesarias para llevar a cabo las tareas de gestión, supervisión y seguimiento de los trabajos con las que cuente en el momento (Jira, Github).

La Diputación Foral de Álava designará un responsable de seguimiento del contrato cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Velar por el óptimo funcionamiento de los aplicativos desarrollados por Indra
- Emitir los informes de recepción de los mismos.

El responsable del seguimiento del contrato podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo si así se requiere. Asimismo, podrá incorporar al proyecto, durante su realización, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el responsable técnico de seguimiento del contrato o la persona que se determine por parte de La Diputación Foral de Álava.
- Reuniones de seguimiento semanales, que se realizarán por el canal que se acuerde conjuntamente, participando siempre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, el responsable técnico de seguimiento del contrato o persona en quien delegue y los técnicos que se estime conveniente, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos para mantener al día los usuarios de VPN activos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

8. FORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y OTRAS CONSIDERACIONES

Transferencia Información

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, y en relación al alcance definido en este pliego, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la DFA a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten en relación a los trabajos ejecutados por la adjudicataria dentro del contrato para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos de mantenimiento definidos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos, así como las estimaciones y análisis para llevar a cabo nuevos desarrollos. (Queda excluida toda información asociada al software preexistente de la adjudicataria).
En caso de no remitir la información en el plazo de 1 mes, la facturación por la línea de servicio de Gestión del servicio/coordinación quedará pendiente hasta ser entregado.

Documentación de los Trabajos

Como parte de los trabajos objeto del contrato, en relación a los desarrollos evolutivos, el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación de las actividades realizadas: actualización de toda la documentación técnica de diseño, implementación, operación y manuales de usuario final.
El 10% de la facturación de un mantenimiento evolutivo, adaptativo o preventivo quedará pendiente hasta la entrega definitiva de toda la documentación asociada requerida

Otras consideraciones

El software desarrollado dentro de los mantenimientos evolutivos solicitados por la DFA será propiedad de la DFA. De esta manera, la empresa adjudicataria deberá entregar a la DFA la totalidad del código fuente correspondiente a estos evolutivos, quedando excluido el código fuente preexistente.
El 10% de la facturación de este tipo de mantenimientos quedará sujeta a la entrega del código fuente asociado.

Dada la antigüedad de parte de las aplicaciones desarrolladas por la adjudicataria, puede haber problemas con drivers y software de terceros para los que no haya soporte, y considerando que parte del equipamiento se encuentra fuera de su vida útil estimada en 10 años (14 pupitres fabricados en 2010) y el resto (año de fabricación 2014) lo hará durante la duración del presente contrato, no contabilizarán a efectos de plazos de resolución de incidencias aquellas que tengan que ver con problemas derivados de estas circunstancias.

9. PRESUPUESTO Y PLAZO

- Para realizar estos trabajos se estiman los siguientes presupuestos en función de las diferentes líneas de servicio:

    - Gestión del servicio/coordinación: un precio unitario de 3.106,23 €/mes (3.758,54 €/mes IVA incluido) a facturar mensualmente y un presupuesto estimado máximo de 74.549,52 €, más 15.655,40 € (21% de IVA), lo que hace un total de 90.204,92 € IVA incluido destinado a las labores llevadas a cabo por el responsable del proyecto.

    - Mantenimiento correctivo del software (incluido Nivel 3 de Sistemas): un precio unitario de 7.247,86 €/mes (8.769,91 €/mes IVA incluido) a facturar mensualmente y un presupuesto estimado máximo de 173.948,64 €, más 36.529,22 € (21% de IVA), lo que hace un total de 210.477,86€ IVA incluido destinado a las labores llevadas a cabo por el equipo técnico.

    - Mantenimiento evolutivo, adaptativo y preventivo del software: una dedicación de 200 horas anuales, con un precio unitario de 80,76 €/hora (97,72 €/hora IVA incl.) y un presupuesto estimado máximo de 32.304,00 €, más 6.783,84 € (21% de IVA), lo que hace un total de 39.087,84 € IVA incluido. Se facturarán mensualmente las horas consumidas por trabajos entregados y funcionando correctamente.

    - Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipamientos embarcados de Alavabus y terminales portátiles del servicio de transporte comarcal: dentro de ese servicio se distinguen:
        - 1 revisión anual preventiva a razón de 18.223,19 €/revisión (22.050,06 €/revisión IVA incluido) a facturar anualmente y un presupuesto estimado máximo de 36.446,38 €, más 7.653,74 € (21% IVA), lo que hace un total de 44.100,12 € IVA incluido.
        - 8.386,81 €/mes (10.148,04 €/mes IVA incluido) a facturar mensualmente y un presupuesto estimado máximo de 201.283,44 €, más 42.269,52 € (21% de IVA), lo que hace un total de 243.552,96€ IVA incluido para mantenimiento correctivo.
        - No se incluye en este importe el precio de por reparaciones del hardware que será facturado de forma independiente a los operadores de transporte según el preciario que el adjudicatario defina para cada elemento, el cual estará sujeto a revisión anual.

    - Soporte técnico y funcional a la operación del sistema: un precio unitario de 2.070,82 €/mes (2.505,70 €/mes, IVA incluido), a facturar mensualmente y un presupuesto estimado máximo de 49.699,68 €, más 10.436,93 € (21% de IVA), lo que hace un total de 60.136,61€ IVA incluido.

    En conjunto se estima un presupuesto máximo de 568.231,66 €, más 119.328,64 € (21% de IVA), lo que hace un total de 687.560,30 € IVA incluido.

- El plazo de ejecución de este "**Servicio de mantenimiento del centro de gestión y control del transporte interurbano (Alavabus), del transporte comarcal y del equipamiento embarcado y terminales asociados de la Diputación Foral de Álava"** es de dos (2) años.

Este contrato/proyecto es susceptible de ser financiado por la Unión Europea en el marco de los fondos NextGenerationEU.

10. OTRAS CUESTIONES GENERALES

El adjudicatario designará dentro del cuadro de personal que proponga a una persona que represente al contratista ante la Diputación Foral de Álava para la recepción de notificaciones, comunicaciones, intercambio de información administrativa o técnica, etc. y prestará los servicios profesionales que aquella estime necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo o informativas.

Asimismo, se tendrán en cuenta las siguientes prescripciones con carácter general:

- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos exigidos en la presente contratación, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la DFA del cumplimiento de dichos requisitos
- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario y que afectan a cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.
- La empresa adjudicataria velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de las actividades delimitadas en los pliegos como objeto del contrato.
- La empresa adjudicataria estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones, salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de la Diputación Foral de Álava.
- La empresa adjudicataria deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:
    - Actuar como interlocutor de la empresa adjudicataria frente a la administración, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo adscrito al contrato, de un lado, y la DFA, a través del servicio contratante, de otro, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
    - Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
    - Supervisar el correcto desempeño del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
    - Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa adjudicataria con el servicio contratante de la DFA, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
    - Informar a la DFA acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la adscripción del responsable del proyecto por parte de la adjudicataria.