

SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE SOPORTE DE LA COMUNIDAD BEINTALUMNISAREA DEL PROGRAMA DE BECAS DE INTERNACIONALIZACIÓN BEINT QUE GESTIONA LA AGENCIA VASCA DE INTERNACIONALIZACIÓN – BASQUE TRADE & INVESTMENT, S.A. (Expte. BTI2024004)

1. Introducción

El Decreto 241/2017 de 31 de octubre autorizó la creación de la Agencia Vasca de Internacionalización / Basque Trade and Investment, S.A (en adelante, la autoridad contratante) cuyo objeto social es promover la internacionalización de la economía y de las empresas vascas, dando soporte a las empresas en su proyección internacional, así como a los agentes competentes, en la atracción de inversiones externas a la Comunidad Autónoma Vasca.

BasqueTrade dispone, desde el año 2022, de una plataforma web al servicio de la Comunidad Alumni del programa de becas de internacionalización BEINT conocida como BEINTALUMNISAREA.

La explotación de la referida plataforma a nivel operativo y en calidad de administradores de la Comunidad la realiza el equipo de gestión de becas integrado en el área de Programas y Talento de la autoridad contratante. Al mismo tiempo, los miembros de la Comunidad que están registrados en la misma operan en calidad de usuarios, con acceso a las diversas funcionalidades que la Plataforma ofrece.

El sistema de manejo de la Plataforma está basado en el uso y explotación de la herramienta tecnológica, para lo que se adquirieron las correspondientes licencias, por parte de lo/as usuarios/as que han sido formados/as en el mismo, que se siguen formando en las funcionalidades existentes y que se seguirán formando en estos o en los nuevos módulos que sean implantados en el futuro.

En consecuencia, esta licitación abre un proceso para dotar a BasqueTrade del servicio de mantenimiento y desarrollo de la aplicación informática que soporta la Comunidad, junto a la formación necesaria en del equipo gestor, para el correcto desarrollo del objeto social.

2. Objeto

El objetivo de este expediente es proceder a la contratación de servicios informáticos para la realización del mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación informática de BEINTALUMNISAREA, así como soporte de incidencias y resolución de dudas sobre usabilidad en caso de que resultara necesario por la evolución de la plataforma.

La herramienta operativa dispone en la actualidad de los siguientes módulos ordenados por funcionalidades operativas:

- a) Registro de exbecarios BEINT y composición de la Comunidad ALUMNI distribuida en el mundo.
- b) Módulo de orientación laboral y oportunidades de empleo.
- c) Módulo de mentoring.
- d) Módulo de foros (en transición hacia blog).
- e) Módulo de noticias.
- f) Módulo de eventos.

Adicionalmente, los gestores de la plataforma disponen de un módulo de administración de la misma dotado de funcionalidades de edición y control de los diferentes módulos para la integración de contenidos y la explotación de estadísticas y analíticas de uso.

La plataforma BEINTALUMNISAREA está ya implantada en la Agencia Vasca de Internacionalización / Basque Trade and Investment, S.A y en uso desde septiembre de 2022.

Los trabajos objeto del contrato deberán realizarse siguiendo las pautas establecidas en la metodología actual utilizada por la autoridad contratante (BasqueTrade) o aquellas que se establezca en su momento.

3. Aplicaciones y productos asociados a la Plataforma

La aplicación ha sido desarrollada haciendo uso de las siguientes tecnologías:

- En cuanto a lenguajes de desarrollo se ha hecho uso de:
 - PHP, HTML5, CSS3, TypeScript, JavaScript
- Los frameworks de desarrollo en los que se apoya el proyecto son:
 - Symfony 5
 - VUE JS
- Las bases de datos utilizadas en la implementación del proyecto son:
 - MySQL
 - MariaDB

Para el correcto funcionamiento de la Plataforma, la herramienta dispone y/o se sirve, principalmente, de los siguientes productos y apps o *plugins*:

- Google Maps. Mapamundi y posicionamiento de las personas usuarias en la sección de comunidad.
- Jitsi Meet (Apache License 2.0).
- ClickMeeting y Youtube.
- Identia.
- Mailchimp (Essential).
- Cloudflare PRO

- ARSYS. Hosting que contiene la base de datos del proyecto

4. Descripción del Servicio

El servicio contratado debe cubrir, con carácter general, los siguientes aspectos:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Puesta en marcha del servicio	Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio y la puesta en marcha del servicio. En el plazo máximo de 10 días desde la fecha de firma del contrato el adjudicatario deberá de estar en disposición de llevar a cabo las tareas necesarias para el mantenimiento de la herramienta en su estado de desarrollo actual. En su caso y si fuera necesario, en este período deberá ejecutarse la transición con el anterior adjudicatario.
Atención telefónica y/o telemática	Servicio de atención telefónica a consultas sobre cualquier cuestión que pueda surgir respecto a los productos y servicios relacionados con la plataforma BEINTALUMNISAREA, así como servicio de soporte a incidencias. Horarios de atención de consultas e incidencias: -Horario de verano (junio, julio, agosto y septiembre): de 8:30 a 14:00 -Horario de invierno (el resto de los meses del año): de 9:00 a 17:00. Este servicio se ha de prestar atendiendo a las siguientes premisas: ▪ BasqueTrade se habrá de comunicar, en exclusiva y salvo para casos puntuales, con la persona designada por la contratista como responsable o coordinadora el equipo gestor del BEINTALUMNISAREA. ▪ La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia telefónica para la atención de incidencias sin límite de llamadas. Los usuarios ALUMNIS en otros usos horarios habrán de poder comunicarse, al menos, vía email fuera de los horarios de atención antedichos.
Mantenimiento de la plataforma y hosting	La empresa adjudicataria se responsabilizará de prestar la asistencia necesaria en el mantenimiento general de la plataforma para que siempre esté operativa y en adecuadas condiciones de rendimiento. Todo ello en coordinación con el Departamento de Informática de la autoridad contratante. Este servicio incluye, entre otras, las siguientes tareas: - Gestión y atención de incidencias de cualquier índole relativas al servicio. - Análisis de rendimientos del sistema.

	Las tareas de mantenimiento que impliquen una parada del servicio se programarán preferentemente fuera del horario de actividad de la autoridad contratante y siempre con preaviso y conformidad de ésta.
Mantenimiento evolutivo y correctivo	Servicio de mantenimiento evolutivo y correctivo de la herramienta. Análisis y desarrollo de la herramienta a partir de las incidencias y/o de aquellas soluciones a medida o mejoras solicitadas por los usuarios/as y aceptadas por el equipo gestor de la organización contratante. Este servicio se prestará fundamentalmente de forma remota, pero también <i>in situ</i> dependiendo de las necesidades (toma de requisitos, mostrar pilotos, reuniones con el usuario final...). En caso de realizarse evoluciones o correcciones que modifiquen la Plataforma en su configuración actual, se contrastará con BasqueTrade la solución a aplicar previa a su implementación. Durante el desarrollo de los evolutivos y correctivos se hará uso de las herramientas proporcionadas por SPRI para la gestión de la documentación y del código. Como, por ejemplo, el repositorio GIT que SPRI pondrá a disposición de las empresas. Antes de la finalización del contrato deberá de hacerse entrega de un informe o memoria en donde quede recogida la situación técnica y funcional del proyecto, así como los programas y/o aplicaciones incorporadas. Además, se realizará un traspaso ordenado a SPRI y al nuevo proveedor en el caso que así sea necesario.

Se estima que la contratista adjudicataria del contrato deberá de destinar un máximo de 300 horas al año para el mantenimiento correctivo de la Plataforma y la atención de incidencias.

Así mismo, se estima que las horas anuales dedicadas al mantenimiento evolutivo de la Plataforma y su desarrollo en ningún caso superarán las 150 horas.

5. Niveles de calidad de servicio

Las solicitudes que emanen directamente de la autoridad contratante se categorizan según la siguiente tipología:

- **Incidencia:** Error o fallo del correcto funcionamiento de la herramienta.
- **Mejora:** Tareas que mejoran la calidad de la herramienta, incorporan nueva funcionalidad a la herramienta, o mejoran la funcionalidad existente.

Y las siguientes prioridades:

- **Prioridad Crítica:** Contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:
 - La solicitud tiene impacto directo en la seguridad de los sistemas.
 - El usuario no puede desempeñar su trabajo hasta que no se atienda la solicitud.

- La solicitud es parte, o puede producir, una incidencia de protección de datos.
- **Prioridad Alta:** Prioridad estándar de las solicitudes de tipo correctivo. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de la autoridad contratante y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.
- **Prioridad Media:** Prioridad estándar de las peticiones de tipo mejora.
- **Prioridad Baja:** Solicitudes para el desarrollo de mejoras o cambios en la herramienta que, aunque sean importantes no requieran una rápida intervención, ya que el usuario ya dispone de herramientas para seguir realizando su actividad diaria.

La definición de tiempo de respuesta y tiempo de resolución a contemplar es la siguiente:

- **Tiempo de Respuesta:** intervalo de tiempo necesario para que el adjudicatario realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio del usuario de la autoridad contratante y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene por qué ser la resolución definitiva, pero al menos debe contener una primera valoración y una fecha de resolución aproximada.
- **Tiempo de Resolución:** intervalo de tiempo necesario para analizar y resolver la solicitud. En el caso de peticiones de mejora con un alcance extenso y que requieran varias fases, se contempla como resolución el planteamiento y planificación de las distintas tareas a desarrollar para la resolución.

En base a los parámetros definidos, el servicio requiere como mínimo los siguientes niveles de servicio dentro del horario fijado (tiempos máximos de respuesta):

	Prioridad Crítica	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
Tiempo máx. de respuesta	1 hora	2 horas	1 día	1 semana
Tiempo máx. de resolución	1 día	3 días	1 semana	15 días

En todo caso, si existiese duda en cuanto a su encaje, corresponderá a la entidad contratante establecer la prioridad de la solicitud realizada.

Independientemente de lo expresado con anterioridad, el equipo de asesores y técnicos podrá ser reclamado y citado por la autoridad contratante en cualquier momento para la realización de reuniones que se convoquen por medio de procedimiento urgente.

6. Equipo de trabajo

De acuerdo con los objetivos establecidos y para su consecución eficiente, se define la estructura, los perfiles y las funciones del equipo profesional mínimo necesario:

Perfil	Funciones
Responsable de Cuenta	Ejercer de Responsable del Contrato a efectos de su interpretación, gestión de los recursos asignados al mismo, evaluación del servicio y facturación. Seguimiento operativo del servicio, coordinación con la autoridad contratante y planificación de la actividad del responsable de desarrollo y del equipo de analistas / programadores.
Responsable de Proyecto	Garantizar que se siga la metodología de desarrollo establecida y se complete adecuadamente la documentación asociada. Responsabilidad sobre la calidad de los trabajos y la consecución de los objetivos previstos.
Equipo de analistas / programadores	Estudio de las solicitudes, obtención y análisis de requisitos, elaboración de especificaciones funcionales y de diseño para su resolución, programación de soluciones informáticas, realización de pruebas unitarias y de integración y soporte a las pruebas funcionales del usuario. Identificación de problemas y propuesta de acciones preventivas y correctoras para la optimización o mejora de la funcionalidad o el rendimiento de las aplicaciones asignadas. Actualización y elaboración de la documentación funcional y técnica, así como registro, documentación y reporte de la actividad desarrollada.

Una misma persona podrá realizar las tareas de distintos perfiles, pudiendo así la persona responsable del equipo de desarrollo realizar también trabajos de análisis/programación.

Si así lo estimase el órgano de contratación por observar deficiencias o puntos de mejora en la oferta presentada por el adjudicatario, el modelo de seguimiento y control del proyecto (contacto, reuniones periódicas...) deberá quedar perfectamente definido al arranque del proyecto.

7. Propiedad intelectual de los trabajos

La formalización del contrato por la empresa adjudicataria llevará en todo caso aparejada la cesión por su parte, en exclusiva y de forma gratuita, de todos los derechos de propiedad intelectual que, en su caso, pudiera tener sobre los productos generados y componentes que lo integran o hayan sido utilizados en él a favor de BasqueTrade.

La adjudicataria, en ningún caso podrá hacer uso para sí o para terceros, ni de forma parcial ni total, de los entregables ni elementos gráficos y/o documentales que se generen con motivo del presente contrato sin la expresa autorización de BasqueTrade.

El incumplimiento de esta obligación se considerará un incumplimiento muy grave del contrato y llevará aparejada la obligación de restituir a BasqueTrade las cantidades que le hubiesen sido abonadas.

8. Cláusula de igualdad

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas, deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 3 del Decreto legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

9. Prestación del servicio

Los trabajos se realizarán en las dependencias de los adjudicatarios, excepto que se estime indispensable para la realización de tareas puntuales el desplazamiento de los componentes de los equipos a las oficinas de la entidad para la que se preste el servicio contratado; en todo caso, la decisión de realizar las labores de forma presencial o remota corresponderá a BasqueTrade.

La empresa adjudicataria aportará los recursos humanos y materiales necesarios para la realización de las actividades previstas y se responsabilizará de la correcta realización de las mismas. Este personal dependerá exclusivamente de la adjudicataria, debiendo esta última cumplir las obligaciones vigentes en materia laboral y de Seguridad Social, de prevención de riesgos laborales, así como tributarias del personal a su cargo.

La entidad contratante en modo alguno ni bajo ningún título ostentará la condición de empleador respecto de los trabajadores contratados, por cuenta propia o ajena por el adjudicatario, que presten directa o indirectamente los servicios.

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones.

Todos los gastos necesarios para la prestación del servicio se encuentran comprendidos en los precios ofertados (i.e. no se imputarán separadamente gastos derivados de los desplazamientos a las oficinas centrales de la entidad contratante en Bilbao, costes de transporte, tiempo invertido en el desplazamiento, etc.).

La adjudicataria tendrá la obligación de poner a disposición de la entidad contratante toda la documentación que le sea requerida cuya elaboración haya sido necesaria o meramente conveniente para la correcta prestación de servicios.

10. Aclaraciones técnicas

Para cualquier consulta o aclaración, BasqueTrade pone a disposición de las empresas ofertantes el siguiente contacto: kontratazioa@basquetrade.eus

La información adicional o dudas sobre los pliegos o sobre la documentación complementaria que, en su caso, soliciten los licitadores será facilitada con sujeción los plazos previstos en el PCAP.