# PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE DIFERENTES SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS LICENCIAS QLIK® DE LA ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA EZKERRALDEA ENKARTERRI CRUCES

## 1. INTRODUCCIÓN

La Organización Sanitaria Integrada Ezkerraldea Enkarterri Cruces (OSI EEC) utiliza desde el año 2012 la herramienta de Qlik® (QlikView®) para la realización de cuadros de mando que permiten, mediante representaciones gráficas y bajo una lógica asociativa, una explotación de la información a alto nivel que posibilita el estudio y análisis de tendencias, comportamientos y casuísticas.

Todos los productos de los cuales se solicita el mantenimiento son propiedad de la empresa Qlik®. Los servicios profesionales que se solicitan van asociados a los productos de Qlik®.

Como parte del uso de los productos, es necesario contratar el mantenimiento correspondiente y servicios adicionales asociados a los mismos.

## 2. SITUACIÓN ACTUAL

La OSI EEC posee las siguientes licencias Qlik®:

- Una licencia QlikView Enterprise Edition Server
- Una licencia QlikView Enterprise Test Server
- Una licencia QlikView Publisher
- Setenta y cuatro (74) licencias QlikView Named User Cal

Actualmente la OSI EEC tiene instalados diferentes cuadros de mando que, el adjudicatario deberá revisarlos con el fin de realizar una optimización tanto del diseño como en el desarrollo de los mismos, y siempre a petición de la OSI.

## 3. REQUISITOS TÉCNICOS

### a) Descripción y objeto del contrato

La OSI EEC está interesada en la contratación de una serie de servicios relacionados con las licencias Qlik® que actualmente posee.

Los servicios serán los siguientes:

- Actualización de las licencias actuales a la última versión disponible.
  El mantenimiento comprende la puesta a disposición de la OSI EEC de las nuevas versiones de los productos de Qlik®, y la resolución de las incidencias técnicas que se produzcan durante la utilización de las versiones instaladas.

- Soporte remoto para la resolución de dudas sobre utilización de las citadas licencias. Se dará soporte telefónico, telemático o vía email a todas las dudas, consultas e incidencias sobre el uso de la herramienta, su instalación y las aplicaciones con ella realizadas. Este servicio se prestará desde la sede del proveedor, dentro de su jornada laboral, que será como mínimo, durante todo el año, de lunes a viernes, de 9 horas a 18 horas.

- Soporte in situ. Las horas contratadas serán para dar soporte al personal de la OSI EEC, durante el desarrollo de proyectos con las herramientas de Qlik®. La empresa contratada prestará este servicio en las instalaciones de la OSI EEC, y en concreto, en el Hospital Universitario Cruces. Estas jornadas se realizarán a demanda de la OSI EEC. Así, y sin que se trate de una relación exhaustiva, entre estos trabajos pueden encontrarse los siguientes:

    - Soporte técnico, en la resolución de todas aquellas dudas o problemas relacionados con la instalación, actualización, administración, desarrollo y uso de las herramientas Qlik®.
    - Instalación de productos. El adjudicatario realizará la instalación y configuración de los productos Qlik® que se le soliciten, así como la transferencia de conocimiento al personal de la OSI EEC para realizar dicha instalación.
    - Tutoriales prácticos, con el fin de transmitir conocimiento y explicar las mejores prácticas en la instalación, administración, configuración de productos de Qlik® así como el desarrollo de cuadros de mandos. Los tutoriales se realizarán en las instalaciones de la OSI EEC.
    - Optimización de cuadros de mando desarrollados, tanto en el diseño como en el desarrollo de los mismos y siempre a petición de la OSI EEC.
    - Revisión preventiva de la instalación (ficheros de configuración, procesos de recarga, parámetros, usuarios, …) de productos Qlik® que la OSI EEC tenga instalados. Consistirá en el examen de la instalación y configuración, proponiendo mejoras.

De forma previa a la utilización de esta bolsa de horas, la OSI EEC y el adjudicatario acordarán el alcance del trabajo concreto a realizar, así como el número de horas estimado del mismo.

**b) Plazo de ejecución, duración total del proyecto**

La duración del contrato será de dos años a partir del día siguiente a la formalización del contrato en documento administrativo.

El contrato podrá prorrogarse hasta un máximo de dos años más. La prórroga se hará de manera expresa, previa propuesta del Servicio correspondiente.

Con excepción de la prórroga descrita en el apartado anterior, el plazo del contrato será improrrogable, salvo que la Administración no hubiera adjudicado un nuevo contrato en un proceso licitatorio, en cuyo caso, el contrato se continuará prestando hasta que se produzca la nueva adjudicación, a los efectos de no perjudicar el normal funcionamiento de los servicios públicos.

**c) Condiciones económicas y presupuesto estimado**

El importe máximo del presente expediente asciende a **170.812** € para un contrato inicial de dos años. Dicho importe incluye todo tipo de gastos, tasa o impuestos, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido.

El desglose del importe máximo es el siguiente:

| Servicio | Importe anual 1ª año | Importe total 2 años |
|---|---|---|
| Actualización de licencias | 35.406 € | 70.812 € |
| Soporte remoto (500 horas) | 34.000 € | 68.000 € |
| Soporte in situ ( 200 horas) | 16.000 € | 32.000 € |
| Total | 85.406 € | 170.812 € |

Los licitadores deberán hacer constar en su oferta, además del importe global para el contrato inicial de dos años, los precios unitarios de las horas de soporte remoto y soporte in situ.

**d) Solvencia equipo profesional**

En la fase de admisión a la presente licitación solo serán admitidas las ofertas presentadas por aquellas empresas que acrediten el cumplimiento de los siguientes requerimientos mínimos de solvencia profesional:

- La empresa consultora debe acreditar experiencia previa en la implantación de, como mínimo, 5 proyectos en entorno sanitario y 3 años en entidades públicas.
- Disponer de un equipo de consultores con experiencia previa en la implantación de productos de, al menos 5 años en entorno sanitario y 3 años en entidades públicas.

- Respecto al perfil del equipo, el personal que dará soporte deberá ser un consultor senior certificado Qlik®. Para ello, la empresa adjudicataria deberá aportar el perfil genérico de ese consultor y las certificaciones correspondientes.
- El proveedor será una empresa especializada en la consultoría tecnológica y en la herramienta de desarrollo Qlik®. Para ello deberá presentar la documentación que acredite que es partner tecnológico oficial de Qlik®, por lo menos, durante los últimos 4 años y del tipo "Select" o "Elite". La no aportación del certificado que acredite la circunstancia anterior será causa de exclusión.

## 4. PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS

Todos los productos entregados y/o resultantes del alcance de este proyecto quedarán en propiedad exclusiva de la OSI EEC, así como su propiedad intelectual, quedando el adjudicatario obligado a renunciar a cualquier derecho sobre estos conceptos. Por tanto, el contratista no podrá conservarlos, ni hacer copia de los mismos o facilitarlos a terceros sin la expresa autorización de la OSI EEC, que la daría en su caso previa petición formal del contratista con expresión del fin.

## 5. CONFIDENCIALIDAD

En consideración al tipo de información procesada, el adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad sobre todos aquellos datos y documentos a que tengan acceso con motivo de esta adjudicación. A ellos accederán, exclusivamente, las personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a la misma. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Todos los ficheros que se pongan a disposición del adjudicatario para la ejecución del contrato son propiedad de la OSI EEC y están registrados y sometidos a la salvaguarda que establece la legislación vigente, en especial la relativa a la protección de datos personales. Toda cesión a terceros será perseguida en los tribunales.

La OSI EEC se reserva el derecho de establecer cualquier tipo de marcaje de los ficheros que se dejarán al adjudicatario, de manera que sus características puedan constituirse como prueba que posibilite localizar el origen y los responsables de las eventuales cesiones.

Bajo ningún caso ni circunstancia, el adjudicatario podrá suministrar a terceros, ni utilizar para sí ni para otros, datos facilitados por la OSI EEC, para fines distintos a los contemplados en el objeto del presente contrato.

El adjudicatario estará obligado a poner en conocimiento de la OSI EEC, inmediatamente después de ser detectada, cualquier sospecha de eventuales errores que se puedan producir en el sistema de seguridad de la información.

El adjudicatario faculta a la OSI EEC para que, al terminar el proyecto, pueda responsabilizarle y/o repercutirle los costes derivados de posibles reclamaciones ocasionadas por negligencia y/o falta de confidencialidad del mismo.

Adicionalmente y como condición general, todos los servicios prestados deberán contar con las medidas de seguridad y de confidencialidad adecuadas al grado de sensibilidad de la información suministrada, de acuerdo con lo descrito en la LOPD.

## 6. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

### 6.1 Criterios evaluables de forma automática mediante la aplicación de fórmulas (50 puntos)

La valoración del precio se realizará siguiendo la siguiente fórmula:
Puntuación = (Oferta más económica / Oferta a valorar) X 50

### 6.2 Criterios de adjudicación evaluables mediante juicios de valor (50 puntos)

- **Plan o programa de trabajo: 15 puntos**

Adecuación de la memoria técnica descriptiva del servicio al pliego de condiciones técnicas.

- **Equipo de trabajo: 15 puntos**

Organización, cualificación y experiencia, adicional a la exigida como solvencia mínima, del personal adscrito a la ejecución del contrato.

- **Propuestas adicionales: 20 puntos**

Propuestas sobre los requerimientos relacionados en el pliego de prescripciones técnicas, en especial servicios a coste 0 y relacionados con el objeto del contrato.

Documento firmado por: MARIA DEL CARMEN LEON ARAUJO
En la fecha 30.01.2023 14:48:20 CET

Documento firmado por: MARIA ELISA GOMEZ INHIESTO
En la fecha 01.02.2023 15:45:47 CET