4491 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Infraestructuras

Función de Políticas Tecnológicas

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 5

2 OBJETO 5

3 PRESUPUESTO 5

3.1 Ampliación 7

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 7

4.1 Requerimientos técnicos de la plataforma 7

4.2 Requerimientos funcionales de la plataforma 8

4.2.1 Mantenimiento de edificios e infraestructuras 9

4.2.2 Mantenimiento de vehículos 11

4.2.3 Caso particular de los vehículos de bomberos 13

4.3 Integración de la plataforma con aplicaciones 14

4.3.1 Integración de la plataforma con aplicaciones corporativas 14

4.3.2 Integración de la plataforma con otras aplicaciones 14

4.4 Servicios de implantación y puesta en producción de la solución 15

4.4.1 Hito 1: Instalación, configuración y puesta en producción 15

4.4.2 Hito 2: Implantación total en los edificios/parque móvil acordados 16

4.5 Formación 17

4.6 Soporte y mantenimiento 19

4.7 Horas de especialista de fabricante de la herramienta bajo demanda 20

4.8 Equipo de Trabajo 21

4.9 Prueba de concepto 22

© Lantik

5 CONDICIONES PARTICULARES....23

5.1 Plazo de entrega....23

5.2 Penalizaciones....23

5.3 Prórroga....23

5.4 Garantía....24

5.5 Documentación....24

5.5.1 Documentación a entregar para la valoración de la oferta....24

5.5.2 Documentación a entregar durante la implantación de la herramienta....24

5.6 Forma de pago....25

5.7 Criterios de adjudicación....26

5.7.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B....26

5.7.2 Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C....28

5.8 Control de los trabajos....29

5.9 Criterio de admisión de ofertas (Solvencia Técnica)....29

5.10 Perspectiva de género....30

5.11 Seguridad de la información....30

A. Deber de confidencialidad....30

B. Gestión interna de Lantik (medidas de securización interna) previas a la prestación....32

C. Auditoría, monitorización y reporte periódico del rendimiento de los controles de seguridad y notificación de evolución en la resolución de incidentes de seguridad a Lantik....32

D. Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para Proveedores”....32

© Lantik

E. Evidencia de buenas prácticas de seguridad, preferiblemente mediante certificación acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información, en el entorno de prestación. 32

F. Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica 32

G. Medidas de continuidad del servicio o proyecto 33

H. Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto” 33

I. Evidencias de las buenas prácticas relativas al objetivo de control 11 “Seguridad Física y del entorno” de la norma de referencia ISO 27002 en el entorno de prestación . 33

J. Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad 34

ANEXO 1 – LISTADO DE EDIFICIOS 36

ANEXO 2 – LISTADO DE VEHÍCULOS 40

ANEXO 3 – TABLA DE CARACTERÍSTICAS 41

© Lantik

1 ANTECEDENTES

Actualmente la Diputación Foral de Bizkaia no dispone de una herramienta que le permita centralizar la gestión del mantenimiento de sus edificios, infraestructuras y vehículos. Esta gestión se viene realizando mediante herramientas ofimáticas y de manera descentralizada, lo cual complica el seguimiento de las incidencias y el mantenimiento de todos ellos.

2 OBJETO

El objeto de este expediente es contratar la adquisición, implantación, integración con aplicaciones, formación y soporte/mantenimiento de una herramienta de gestión integral para el mantenimiento de edificios, infraestructuras y vehículos de los departamentos de la Diputación Foral de Bizkaia (en adelante DFB).

En el futuro, se podrán adherir otros edificios/infraestructuras como podrían ser, por ejemplo, los de las Entidades Forales.

3 PRESUPUESTO

El importe total a contratar no podrá ser superior a: Importe neto 300.000 euros. IVA (%) 21. Importe total 363.000 euros.

Dicho importe se divide en un importe máximo neto de 255.000 euros (sin IVA) para la adquisición de licencias, servicios profesionales para la implantación, integración con aplicaciones, formación y servicio de soporte/mantenimiento para 3 años, y un importe neto máximo, a incluir en contrato para consumir bajo demanda sin compromiso de consumo por parte de Lantik, de 45.000 euros (sin IVA).

En la oferta, se deberá incluir el importe neto desglosado en su totalidad, incluyendo el importe de las licencias, servicios profesionales para la implantación, integración con aplicaciones y formación, servicio de soporte/mantenimiento para 3 años e importe hora de técnico especialista de fabricante para asistencia presencial y en remoto.

Los importes deberán enviarse desglosados de la siguiente forma:

- Importe desglosado de todas las licencias. En la siguiente tabla, se deberán incluir todas las licencias necesarias de la herramienta para cumplir con todo lo requerido en el expediente. Además, se deberá indicar el importe total de las licencias.

Descripción	Importe total (sin IVA)
Nombre licencia 1	
Nombre licencia 2	
.....	
Importe total de las licencias (sin IVA)	
Importe total máximo (sin IVA)	109.000€

© Lantik

- Importe de los servicios profesionales para la implantación y puesta en producción, para la integración con las aplicaciones requeridas y formación de la solución detallados en los puntos 4.3., 4.4. y 4.5.

Descripción	Importe total (sin IVA)
Importe total de los servicios profesionales (sin IVA)	
Importe total máximo (sin IVA)	92.000€

- Importe desglosado del soporte/mantenimiento de todas las licencias para 3 años. En la siguiente tabla se deberán incluir el soporte/mantenimiento de todas las licencias necesarias para cumplir con todo lo requerido en el expediente. Además, se deberá indicar el importe total del soporte/mantenimiento para 3 años cumpliendo los requerimientos detallados en el punto 4.6.

Descripción	Importe total (sin IVA) 3 años
Soporte/Mantenimiento de *Nombre licencia 1*	
Soporte/Mantenimiento de *Nombre licencia 2*	
.....	
Importe total del Soporte/Mantenimiento (sin IVA) - 3 años	
Importe total máximo (sin IVA) – 3 años	54.000€

- Importe servicio por hora bajo demanda de técnico especialista de fabricante para asistencia presencial y en remoto:

  Asistencia presencial:

Descripción	Importe/hora (sin IVA)
Importe/hora técnico especialista de fabricante - Presencial	
Importe/hora máximo (sin IVA)	100€

  Asistencia en remoto:

Descripción	Importe/hora (sin IVA)
Importe/hora técnico especialista de fabricante – En remoto	
Importe/hora máximo (sin IVA)	80€

El presupuesto incluirá todo tipo de gastos generales, financieros, transportes, dietas, desplazamientos, seguros, herramientas, licencias y todo tipo de gasto del personal técnico o gastos de cualquier otro tipo, necesarios para la prestación del servicio.

© Lantik

3.1 Ampliación

El volumen calculado, corresponde a las necesidades, según el presupuesto actual. Dado que no se dispone de información presupuestaria de todo el periodo que cubre el contrato más las necesidades que puedan surgir de las migraciones tecnológicas en las que estamos involucrados, es necesario incorporar la posibilidad de un incremento de hasta un 20% adicional.

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

No se tendrán en cuenta road-maps o previsiones respecto al cumplimiento de ninguno de los requisitos requeridos dentro de este apartado, los cuales son de obligado cumplimiento en el momento de la presentación de la oferta.

4.1 Requerimientos técnicos de la plataforma

La herramienta de gestión deberá cumplir como mínimo con los siguientes requerimientos técnicos:

- Aplicación en entorno web 100 % que garantice el acceso en tiempo real a la información de la herramienta.
- Incluidas todas las licencias necesarias del aplicativo para la implantación en las infraestructuras actuales e incluidas futuras necesidades como podrían ser entidades forales u otros edificios.
- Licencias sin límite de personas usuarias para todos los departamentos de DFB con distintos perfiles de acceso y uso, así como las licencias sin límite de personas usuarias para todas las futuras implantaciones en otros edificios/infraestructuras como podrían ser por ejemplo los de las Entidades Forales u otros.
- La arquitectura de la herramienta deberá permitir la escalabilidad de la solución, de forma que permita el crecimiento de esta.
- La arquitectura de la herramienta deberá disponer de la flexibilidad necesaria para permitir cambios de activos por departamentos, secciones, contratos o tipología de activos de forma sencilla, y con un seguimiento exhaustivo y detallado de la trazabilidad.
- Implantación de la herramienta de gestión en entorno de pruebas y entorno de producción en las instalaciones de Lantik.
- Instalación en servidor virtualizado VMware en las instalaciones de Lantik para los 2 entornos (pruebas y producción).
- En el entorno de producción, la solución se implementará en alta disponibilidad en activo-activo cumpliendo los requerimientos de la infraestructura de Lantik.
- El motor de la base de datos del aplicativo deberá ser SQL Server y estará ubicada en el servidor de base de datos SQL corporativo de Lantik compatible como mínimo con v. 2017 para los 2 entornos (pruebas y producción).
- Herramienta integrada con la infraestructura de Lantik (gestión de usuarios integrado con Directorio Activo mediante SSO, sistema de comunicaciones, sistema de almacenamiento, sistema de backup Networker de Dell EMC, etc.).
- Envío de correos electrónicos desde el aplicativo (envío de alertas, etc.) utilizando plataforma corporativa Exchange.
- Accesible desde los navegadores Internet Explorer, Firefox y Chrome.
- 100% móvil y adaptada en su totalidad para su uso en Tablets tanto Windows, Android y IOS.

© Lantik

- APP para Smartphone Android y IOS para lectura de etiquetas, creación y consulta de órdenes de trabajo en tiempo real y con posibilidad de descarga para trabajo off-line.
- Plantillas para la carga de datos en Excel para la creación de la base de datos.
- Herramienta integrada para la generación de querys sin conocimiento de herramientas SQL.
- La herramienta deberá visualizarse íntegramente en euskara y castellano.

4.2 Requerimientos funcionales de la plataforma

La herramienta debe cubrir como mínimo las siguientes funcionalidades básicas:

- Gestión de una buena documentación, estructura arborescente sin límite de niveles y fichas técnicas de los equipos mantenidos que podrán configurarse de manera flexible adaptada a la naturaleza de los activos y con accesos limitables por roles de usuario.
- Herramienta web con pantallas configurables (elementos gráficos personales para la configuración de informaciones, Indicadores y funciones de la pantalla inicial de cada usuario).
- Mantenimiento correctivo, preventivo, predictivo y proactivo de la infraestructura gestionada.
- Planificación de trabajos y con órdenes de trabajo configurable y programable.
- Creación libre de Cuadros de Mando e Indicadores (KPIs) con objetivos y seguimiento comparativo con alarmas.
- Consulta, análisis, informes, creación de indicadores y cuadros de mando de los activos e históricos.
- Acceso y visualización de archivos documentales (planos, croquis, esquemas, etc.).
- Planificar y supervisar todo tipo de trabajos de mantenimiento, tanto sean éstos realizados por La DFB por empresas subcontratadas o certificadores y abarcando reparaciones, revisiones preventivas, de mejora, etc.
- Control y seguimiento de proyectos.
- Gestión de Almacenes y Compras.
- Controlar el uso en condiciones de seguridad de todas las instalaciones y la comodidad del público.
- Creación de un Portal de Mantenimiento que integre a Peticionarios de la DFB y proveedores en el acceso para programar sus trabajos y reportarlos y permitiendo el Control de Actividades Empresariales.
- Consola de administración de usuarios desde la propia herramienta que permita limitar el acceso al aplicativo o partes de este según rol o perfil de usuario. (Administrador global del sistema, usuario administrador de una sección de mantenimiento, usuario genérico de una sección de mantenimiento, usuario para empresas externa de un determinado mantenimiento, etc.).
- Filtrado de los recursos y órdenes según los contratos de los diferentes Proveedores de Servicios y área de la DFB: cada Proveedor accederá a los Equipos que mantiene y a las Órdenes de Trabajo que se le asignan.
- Planes de Seguridad y control en tiempo real de las validaciones (EPIs, etc.).
- Optimización de Preventivo (ciclo y contenido).
- Optimización de Stocks de repuestos (recálculo de parámetros de stocks).
- Monitorización mediante láminas visuales editables por la persona usuaria.
- Monitorización de Indicadores de Mantenimiento mediante láminas configurables por las personas usuarias.
- Movilidad mediante Tablets (Windows/Android) y Smartphones (Android/IOS) integrada en la misma aplicación.
- Realidad Virtual con editor de modelos 2D y 3D.

© Lantik

- Creación libre de eventos que activan acciones de la aplicación ante sucesos determinados y Alarmas. Incluyendo envío de e-mails y/o notificaciones en smartphones.
- Análisis de fiabilidad y evaluación de equipos mediante RCM. (mantenimiento basado en Fiabilidad).
- Disponer de un histórico analizable en los planos técnico, económico y de políticas de mantenimiento.
- Control presupuestario de costes. Divisible por departamentos, secciones, etc.
- Capacidad de Supervisión global mediante la instalación en una única Base de datos (multicompañía).
- Conocer en todo momento el estado real de los activos gestionados mediante indicadores al efecto. Divisible por departamentos, secciones, etc.

4.2.1 Mantenimiento de edificios e infraestructuras

La nueva plataforma para la organización y gestión integral del mantenimiento de los edificios y de las infraestructuras deberá tener en cuenta la diversidad de tipologías de propiedad y uso de los mismos.

En el ANEXO 1. – LISTADO DE EDIFICIOS, se indican a título informativo los edificios a mantener, aunque los mismos pueden sufrir cambios en base a cambios de uso, y a apertura o cierre de los edificios/dependencias.

Las instalaciones a mantener son las propias de los edificios y de las infraestructuras, y todas aquellas que pueden conectarse a las mismas, tales como accesos a los edificios, ascensores, sistema de climatización, electricidad, etc.

Por tanto, para la organización y gestión integral del mantenimiento de los edificios/infraestructuras y de sus instalaciones la herramienta de gestión deberá como mínimo, desarrollar e interrelacionar los siguientes apartados de forma parcial por edificios/infraestructuras, por departamentos, por las 3 secciones de mantenimiento, por contratos, por tipo de activos y también de forma conjunta:

- Análisis de edificios y de su equipamiento
    - Lista del equipamiento.
    - Codificación de equipos e instalación códigos de barras, QR, dispositivos NFC, etc.
    - Tipos de mantenimiento.
    - Modelos de mantenimientos posibles.
    - Análisis de criticidad.
    - Selección del modelo de mantenimiento en base a la criticidad.
    - Fichas de edificios/equipos/instalaciones.
    - Hoja-resumen de equipos por edificios, departamentos, secciones de mantenimiento, y a nivel global.
    - Integración e interrelación con los sistemas domóticos:
        - Scada Regin.
        - Tac vista de Schneider.
        - Johnson Controls.
        - Ofenval.
        - Siemens para el control de diferentes calderas.
        - Siemens para el control centralizado de diferentes plantas de edificios.
        - Smartlink para la gestión de cuadros eléctricos.

© Lantik

- Planes de mantenimientos basados en RCM
  - Determinación de fallos.
  - Clasificación de fallos.
  - Determinación de modos de fallo.
  - Determinación de medidas preventivas.
  - Consulta de manuales de equipos.
  - Determinación de repuestos a partir del análisis de fallos.
  - Elaboración de planes de mantenimientos iniciales
  - Agrupación de tareas. Gamas y rutas de mantenimiento.
  - Informes tras realización de gamas y rutas.
  - Puesta en marcha.
  - Procedimientos de realización de gamas y rutas de mantenimiento.
  - Planificación del mantenimiento.
  - Posibilidad de ver toda la planificación de mantenimiento preventivo y correctivo por activo.
  - Organización de paradas.
  - La mejora continua en el Plan de mantenimiento.

- Gestión del mantenimiento correctivo
  - Distribución del tiempo en la reparación de una avería.
  - Asignación de prioridades.
  - Listas de averías. Ayudas al diagnóstico.
  - Causas de fallos.
  - Análisis de fallos.
  - Tiempos de parada/inactividad.

- Gestión de repuestos, consumibles
  - Clasificación de los repuestos, consumibles.
  - Aspectos a tener en cuenta en la selección del repuesto.
  - Determinación del repuesto a que se debe mantener en stock, en función de consumos o de mantenimientos programados.
  - Identificación de repuestos, consumibles.
  - Almacenes.
  - Inventarios.
  - Compras de repuestos, consumibles, con posibilidad de inserción de documentación gráfica.

- Calidad del mantenimiento
  - Calidad y resultados.
  - Auditorias de calidad de mantenimiento.
  - Informes periódicos.

- Gestión de prevención de riesgos laborales
  - Evaluación de riesgos.
  - Equipos de protección individual/Medidas colectivas.
  - Índices de evolución de la seguridad.

© Lantik

- Posibilidad de incorporar fichas de producto.

- Gestión medioambiental
  - Control y evolución de consumos energéticos mediante conexión con datos de comercializadoras.
  - Gestión de consumos de energía.
  - Control y evolución de la gestión de residuos.
  - Índices de evolución de criterios medioambientales.

- Gestión de la información
  - Ordenes de trabajo.
  - Indicadores.
  - Gestión de consumos de consumibles a nivel de contratos centralizados, y a nivel de contratos menores.
  - Informes periódicos por equipos/instalaciones/edificios/3 secciones de mantenimiento/ departamentos/globales.
  - Archivo de mantenimiento.
  - Archivo técnico de los planos, proyectos de arquitectura y de instalaciones.
  - Trabajadores propios/externos (Base de datos).
  - Información exhaustiva/simplificada de cada ítem o tarea subcontratada.
  - Cuadros de mando.

4.2.2 Mantenimiento de vehículos

El mantenimiento de los vehículos se realiza tanto en los que son propiedad de la DFB como en aquellos que presentan otros tipos de vinculación. El sistema deberá permitir la gestión de un mínimo de 600 vehículos.

En el ANEXO 2 – LISTADO DE VEHÍCULOS, se indican a título los vehículos a mantener, aunque los mismos pueden sufrir cambios en base a los servicios a prestar.

La nueva plataforma para la organización y gestión integral del mantenimiento de los vehículos deberá como mínimo, desarrollar e interrelacionar los siguientes apartados de forma parcial, por conductores/as, tipología de vehículos, vehículos con combustibles alternativos, centro de gestión, kilometrajes, consumos, mantenimientos, reparaciones, sanciones, siniestros de vehículos por departamentos, por centro de gestión, tipología, fechas de matriculación, de forma conjunta y por régimen de propiedad:

- Análisis de vehículos
  - Lista de vehículos y sus aspectos relacionados con la organización y uso (departamentos, cesiones, adscripciones, observaciones, itvs, impuestos, combustible, …).
  - Codificación de vehículos e instalación códigos de barras, QR, dispositivos NFC, etc.
  - Fichas de vehículos (permiso de circulación, fichas técnicas, OF relacionadas, …).
  - Hoja-resumen de vehículos por servicios, departamentos, a nivel global y por tipo de propiedad o uso.
  - Kilometrajes y consumos.
  - Siniestros y sanciones.

© Lantik

- Conexión a ubicación y GPS.
- Documentación del vehículo.
- Impuestos y seguros.
- Tarjetas aparcamiento.
- Mantenimiento y reparaciones.
- Adecuaciones y mejoras.
- Adquisiciones y ventas.

- Planes de mantenimientos basados en manuales de mantenimiento de los vehículos
  - Elaboración de planes de mantenimientos iniciales y seguimiento.
  - Planes de inspecciones periódicas.
  - Determinación de fallos.
  - Clasificación de fallos.
  - Determinación de modos de fallo.
  - Determinación de medidas preventivas.
  - Consulta de manuales de equipos.
  - Determinación de repuestos a partir del análisis de fallos.
  - Elaboración de planes de mantenimientos iniciales.
  - Agrupación de tareas. Gamas y rutas de mantenimiento.
  - Informes tras realización de gamas y rutas.
  - Puesta en marcha.
  - Procedimientos de realización de gamas y rutas de mantenimiento.
  - Planificación del mantenimiento con medios propios y con proveedores externos.
  - Organización de paradas.
  - La mejora continua en el Plan de mantenimiento.
  - Gestión de órdenes de trabajo, presupuestos, petición de presupuestos, aceptaciones de presupuestos y de facturas a vehículos, plazos y seguimiento, introducción de modelos predeterminados.
  - Consulta y gestión de históricos por operación y vehículo.
  - Elaboración de checklist.

- Gestión del mantenimiento correctivo
  - Distribución del tiempo en la reparación de una avería.
  - Asignación de prioridades.
  - Listas de averías. Ayudas al diagnóstico.
  - Causas de fallos.
  - Análisis de fallos.
  - Gestión de órdenes de trabajo, presupuestos, petición de presupuestos, aceptaciones de presupuestos y de facturas a vehículos, plazos y seguimiento, introducción de modelos predeterminados.
  - Consulta y gestión de históricos.

- Gestión de repuestos
  - Clasificación de los repuestos.
  - Aspectos a tener en cuenta en la selección del repuesto.
  - Determinación del repuesto a que se debe mantener en stock.

© Lantik

- Identificación de repuestos.
- Almacenes.
- Inventarios.
- Compras de repuestos, consumibles, con posibilidad de documentación gráfica, introducción de modelos predeterminados.

- Calidad del mantenimiento
  - Calidad y resultados.
  - Auditorias de calidad de mantenimiento.

- Gestión de prevención de riesgos laborales
  - Evaluación de riesgos.
  - Equipos de protección individual/mediadas colectivas.
  - Índices de evolución de la seguridad.
  - Posibilidad de incorporar fichas de producto.

- Gestión medioambiental
  - Control y evolución de consumos energéticos mediante conexión con datos de comercializadoras.
  - Consumo combustible/kwh por vehículo /km recorridos.
  - Consumo eléctrico en vehículos híbridos y eléctricos.
  - Control y evolución de la gestión de residuos.
  - Índices de evolución de criterios medioambientales.

- Gestión de la información
  - Ordenes de trabajo.
  - Indicadores.
  - Informes periódicos por usuarios/as/ vehículos/servicios/departamentos/globales.
  - Archivo de mantenimiento.
  - Archivo técnico.
  - Cuadros de mando.

4.2.3 Caso particular de los vehículos de bomberos

El nuevo aplicativo para la particularidad de los vehículos de los diferentes parques de bomberos de la DFB, como mínimo, deberá:

- Gestionar las revisiones periódicas de los vehículos y de su contenido, incluido almacén y maquinaria de los mismos.
  - Revisión del propio vehículo y de todo el material específico incluido en los propios camiones para las intervenciones en el que se indique: vehículo, fecha y hora inicio/fin de la revisión, incidencias detectadas incluyendo ordenes de trabajo si procede, campo autor de la revisión, campo detalle/observaciones, etc.
  - Hoja resumen de las revisiones.
  - Consulta del histórico de las revisiones periódicas.
  - Checklist de dichas revisiones podrá ser realizada mediante Tablets tanto Windows, Android y IOS.

© Lantik

4.3 Integración de la plataforma con aplicaciones

4.3.1 Integración de la plataforma con aplicaciones corporativas

La herramienta deberá integrarse como mínimo con las siguientes aplicaciones corporativas:

- Integración con Licitación electrónica

  La aplicación se integrará con el Gestor de Pedidos, esta generará órdenes de trabajo que en dicha aplicación se traducirán en solicitudes de pedido y será el gestor de pedidos quien se encargue de realizar los pedidos. La trazabilidad de los pedidos que se realizan debe quedar registrada en la aplicación de mantenimiento, con lo que esa información también habría que enviarse. A su vez, para poder realizar los pedidos, desde la aplicación de mantenimiento se deberían de poder ver todos los catálogos vigentes que existen.

  El gestor de pedidos dispone de una capa de integración mediante servicios web, a través de estos se podrá implementar toda la funcionalidad que sea necesaria.

- Integración con ERP SAP

  La aplicación deberá estar integrada con el sistema de Recepción de facturas / contabilidad del gasto para poder desde ella verificar si la factura corresponde con los trabajos realizados y en su caso dar el visto bueno para la contabilización y la gestión del pago de la factura. La comunicación entre la aplicación y el sistema de Recepción de facturas / Contabilidad (ERP SAP) se realizará a través de Servicios Web.

- Integración con la aplicación de vehículos

  La aplicación se integrará con la aplicación de vehículos desarrollada por Lantik para la importación de datos e históricos, así como los datos de kilometraje e incidencias del mismo. La comunicación entre ambos se realizará a través de Servicios Web.

4.3.2 Integración de la plataforma con otras aplicaciones

La herramienta deberá integrarse como mínimo con estas otras aplicaciones/sistemas. Por cada una de las siguientes integraciones requeridas, se deberá detallar cómo se realizan dichas integraciones y las características y funcionalidades de cada una de ellas.

- Integración con SCADAS/BMS.
- Integración con sistemas GIS.
- Integración con BIM.
- Integración con Power BI.

© Lantik

- Integración con Sharepoint.

- Integración e interrelación con los sistemas domóticos de los edificios:
  - Scada Regin.
  - Tac vista de Schneider.
  - Johnson Controls.
  - Ofenval.
  - Siemens para el control de diferentes calderas.
  - Siemens para el control centralizado de diferentes plantas de edificios.
  - Smartlink para la gestión de cuadros eléctricos.

- Integración e importación de datos e históricos al nuevo aplicativo de los programas de mantenimiento de las diferentes empresas externas mantenedoras de las instalaciones eléctricas y de seguridad, de las instalaciones de climatización y calefacción (Prisma), de la de conservación y mantenimiento de edificios (GIM) y otros.

Si la integración de las aplicaciones requiere de licenciamiento específico del producto (módulos adicionales) estos deberán estar incluidos y desglosados en la tabla de licencias del apartado 3. Presupuesto.

4.4 Servicios de implantación y puesta en producción de la solución

Las empresas licitadoras deberán tener presente que la puesta en producción del sistema integral de mantenimiento de edificios y de vehículos requerirá una serie de recursos y la realización de los hitos detallados en los puntos 4.4.1 y 4.4.2.

Por parte de la DFB, se nombrará una persona responsable que realizará las labores de coordinación entre los diferentes departamentos con el fin de recibir y consensuar la integración del sistema actual con el sistema integral que presente la empresa adjudicataria del servicio que se interactuará continuamente con los jefes o responsables del mantenimiento de los departamentos.

Por parte de Lantik, S.A. M.P. se nombrará otra persona con el fin de que coordine la implantación y puesta en producción, de forma que los sistemas que se instalen sean compatibles con las directrices y programas de la DFB.

4.4.1 Hito 1: Instalación, configuración y puesta en producción

Definición de la arquitectura de la plataforma y su configuración, así como carga de la estructura y usuarios, deberán estar validadas por fabricante, cumpliendo las buenas prácticas del mismo.

Se deberán incluir como mínimo, las siguientes fases:

- Arranque del proyecto con la creación del grupo de trabajo y planificación del proyecto.

© Lantik

- Recopilación de toda la información que facilite la DFB sobre los equipos, instalaciones, edificios, vehículos, así como los mantenimientos que se realizan actualmente tanto por el personal propio como por personal o empresas externas.
- Instalación y configuración de la nueva plataforma en el entorno de pruebas y producción en las instalaciones de Lantik (incluyendo todas las licencias requeridas), realizando como mínimo todos los requerimientos técnicos requeridos en el punto 4.1.
- Definición de la estructura con la creación de árbol de activos, modelización y carga base de datos (mediante plantillas, proceso automatizado y manual) de la nueva plataforma con todos los edificios y vehículos detallados en los ANEXOS 1 y 2.

El criterio de codificación del árbol de activos como mínimo deberá tener 16 dígitos alfanuméricos distribuidos de la siguiente forma:

- Departamento: 1
- Sección: 1
- Edificio: 3
- Planta: 2
- Dependencia/recinto: 2
- Tipología de mantenimiento, contrato o elementos: 4
- Activo: 3

El plazo máximo para la realización de los servicios de este hito será de 3 meses y la empresa adjudicataria del contrato deberá garantizar como mínimo una presencia obligada de los/as Ingenieros/as de Proyecto de 16 horas a la semana hasta la finalización de este hito.

4.4.2 Hito 2: Implantación total en los edificios/parque móvil acordados

Definición, implantación y parametrización total en los siguientes edificios y parque móvil y caso particular de los vehículos de bomberos, que se detallan a continuación:

- Implantación, carga de todos los datos (mediante plantillas y un proceso automatizado), parametrización y puesta en marcha completa en la nueva herramienta en los 3 edificios siguientes cumpliendo como mínimo todo lo requerido en el punto 4. 2.. En este caso, se deberán cargar el resto de los activos mediante el estudio, análisis, parametrización y codificación de la documentación aportada por las 3 secciones de mantenimiento en soporte informático (autocad, pdf, Excel, Word, etc.) y en soporte papel. Los 3 primeros edificios en los que la implantación será completa y detallada serán los siguientes:

    - Sección de mantenimiento 1: Archivo Administrativo de Ganguren.
    - Sección de mantenimiento 2: SIAC de Basauri.
    - Sección de mantenimiento 3: Uribitarte, 15 de Bilbao.

    Una vez realizada la puesta en marcha de estos 3 edificios, se procederá a la implantación, carga de datos, parametrización y puesta en marcha completa en el resto de los edificios detallados en el ANEXO 1.

© Lantik

- Implantación, configuración y puesta en marcha completa en la nueva herramienta de los vehículos detallados en el ANEXO 2, cumpliendo como mínimo con todo lo requerido en el punto 4.2.2.

- Implantación, configuración y puesta en marcha completa en la nueva herramienta de los vehículos de los parques bomberos para el caso particular detallado en el punto 4.2.3.

En el plazo de 8 meses de los servicios de este hito, deberá estar finalizada la puesta en marcha en el 50 % de los edificios de cada una de las 3 secciones de mantenimiento detallados en el ANEXO 1, el 50 % de los vehículos detallados en el ANEXO 2 y el 50 % de los vehículos de los parques de bomberos con la particularidad detallada en el punto 4.2.3.

El plazo máximo para la realización de todos los servicios de este hito y la integración de la plataforma con las aplicaciones requeridas (4.3) y la formación (4.5) será de 15 meses.

La empresa adjudicataria del contrato deberá garantizar como mínimo una presencia obligada de los/as Ingenieros/as de Proyecto de 16 horas a la semana hasta la finalización de este hito.

4.5 Formación

La empresa adjudicataria del contrato deberá formar al personal usuario de las diferentes partes del programa mediante un plan de formación que garantice su correcta utilización y desarrollo.

Para ello, la oferta deberá incluir una formación presencial sin límite de asistentes a los diferentes colectivos del proyecto que se detallan a continuación, como mínimo:

Formación al equipo de proyecto de Lantik y DFB

El equipo de Proyecto recibirá una formación previa en la fase inicial de cara a su participación en el proyecto:

- Introducción a la aplicación. (finalidad de la aplicación, operativa de la modelización, estructura del sistema…).
- Particularización del sistema para los edificios, parque de vehículos y vehículos de bomberos.
- Parametrización general de la aplicación.
- Usuarios, roles y accesos.
- Tablas y maestros generales de la aplicación.

Como mínimo, al equipo de proyecto se le formará en:

- Mantenimiento de Activos: creación de la estructura de activos a mantener, fichas de activos y características, integración de información gráfica, integración con BIM y principales procesos de la herramienta: solicitud de trabajos, mantenimiento correctivo, órdenes de trabajo, mantenimiento preventivo, reporte de información, seguimiento de trabajos, alertas, análisis de

indicadores, reporte histórico, etc. tratando específicamente, edificios, vehículos y específicos de bomberos.

- Gestión de Almacenes de Mantenimiento: creación de la estructura de almacenes, fichas de materiales y características, parámetros de almacén, integración de información gráfica, principales procesos de la aplicación, solicitudes de materiales, consumo o devolución de materiales, etc.

- Gestión de Compras: proveedores, ofertas, seguimiento de ofertas, solicitudes de compra, circuito de pedidos en integración con otras aplicaciones, seguimiento de compras, integración de documentos predeterminados, etc.

- Utilidades básicas de la aplicación: personalización de menú, gestión de los usuarios, alta de datos desde plantillas, exportación de datos, búsquedas, generación de informes y gráficos, etc.

Dicha formación presencial constará de un mínimo de 24 horas, en fecha y horario a convenir con Lantik y DFB.

Formación en el análisis de la información

Entre otros, se formará a los usuarios en el análisis de la información de:

- Creación de Indicadores.
- Cuadros de mando.
- Empleo de herramientas de Power BI.

Dicha formación presencial constará de un mínimo de 8 horas, en fecha y horario a convenir con Lantik y DFB.

Formación al equipo técnico y usuarios avanzados

Esta Formación se impartirá al personal técnico y a usuarios avanzados.

- Estructura interna de tablas.
- Web Services de la herramienta.
- Creación de nuevas pantallas, nuevos campos, nuevos informes, etc.

Dicha formación presencial constará de un mínimo de 16 horas, en fecha y horario a convenir con Lantik y DFB.

© Lantik

Formación a usuarios finales

Esta formación se impartirá a los usuarios finales según su función:

- Mantenimiento de Edificios e infraestructuras. (4.2.1)
- Mantenimiento de vehículos. (4.2.2)
- Caso particular de vehículos de bomberos. (4.2.3)

Dicha formación presencial constará de un mínimo de 4 horas, en fecha y horario a convenir con Lantik y DFB.

4.6 Soporte y mantenimiento

Soporte y mantenimiento del fabricante de la herramienta por un periodo de tres años a partir de la entrega e instalación de todas las licencias requeridas y tras visto bueno de Lantik. El plazo máximo para la entrega e instalación de todas las licencias requeridas será de 3 meses.

El soporte y mantenimiento de la herramienta tendrá como mínimo las siguientes características:

- Apertura de incidencias 24x7 todos los días del año en servicio web de ticketing del propio fabricante de la herramienta.
- Asistencia telefónica sin límite de consultas.
- Asistencia mediante correo electrónico sin límite de consultas.
- Asistencia técnica mediante acceso remoto.
- Las incidencias deberán ser atendidas y resueltas obligatoriamente en castellano y/o euskara.
- Se atenderán incidencias en calendario de Bizkaia y horario laboral 8x5. Se deberá indicar el horario de atención de las consultas/incidencias.
- Acceso a una versión nueva de producto anual, como mínimo. Se deberá acreditar y documentar las versiones de producto de los 2 últimos años con las mejoras y/o correcciones introducidas.

Tiempos de respuesta y resolución

Los tiempos de respuesta y resolución del servicio como máximo serán los indicados en la siguiente tabla:

Prioridad	Tipo	Tiempo máximo de respuesta (horas laborables)	Tiempo máximo de resolución (horas laborables)
1	Crítico	4 horas	8 horas
2	Alta	6 horas	16 horas
3	Media	8 horas	24 horas

© Lantik

Las prioridades de las incidencias de soporte se asignarán según la siguiente tabla:

Prioridad	Tipo	Descripción
1	Crítico	Cuando todos los servicios de la herramienta se vean afectados con un paro total, estando la funcionalidad del sistema comprometida y no pudiendo ejecutarse los procesos esenciales. Ejemplos: Usuarios sin acceso a la herramienta, fallo del sistema, etc.
2	Alta	Cuando se produce un fallo en cualquier elemento individual del servicio o infraestructura de la herramienta, existiendo una solución parcial, pero la capacidad de mantener los procesos esenciales está degradada. Ejemplos: Usuarios que no pueden acceder a alguna funcionalidad concreta de la herramienta como por ejemplo las órdenes de trabajo, indicadores, acceso desde dispositivos móviles, etc. Incidencia con un impacto localizado o aislado.
3	Media	Cuando existen casos intermitentes con un mínimo impacto en los servicios de la herramienta. Estos pueden ser localizados de manera individual, existiendo una solución parcial, pero la capacidad de mantener los procesos esenciales está degradada. Ejemplos: Usuario con problemas de acceso o con acceso intermitente a las órdenes de trabajo, indicadores acceso desde dispositivos móviles, etc. Los usuarios finales requieren de varios intentos para acceder o utilizar determinadas funcionalidades de la herramienta.

Será **requisito imprescindible** adjuntar en la oferta los datos de acceso a la asistencia de todos ellos. (portal web, teléfono, correo electrónico, horario de atención de consultas/incidencias, etc.), así como como los tiempos máximos de respuesta y resolución.

4.7 Horas de especialista de fabricante de la herramienta bajo demanda

Lantik requiere disponer, sin ningún compromiso de consumo, horas de servicios profesionales, como asistencia técnica de fabricante, bajo demanda, sin compromiso de consumo por parte de Lantik aplicando los importes unitarios especificados, para ello se incluirá bajo contrato 45.000 euros (sin IVA) como importe máximo para este uso.

Las horas a consumir bajo demanda se adaptarán al horario marcado por Lantik (dentro del horario laboral).

Este servicio se podrá emplear tanto como apoyo ante nuevos retos en el desarrollo de su explotación (integración de la herramienta con otras aplicaciones de DFB, nuevas funcionalidades, etc.) como para requerimientos a nivel de infraestructura que puedan surgir.

© Lantik

Se deberá especificar el importe unitario de especialista de fabricante, tanto de la hora presencial en Bilbao, así como de la hora en remoto.

Además, se deberá incluir el procedimiento a seguir para su consumo.

4.8 Equipo de Trabajo

Para la correcta ejecución de los trabajos durante el proyecto, será necesario contar con un equipo de trabajo de fabricante de la herramienta estable y compuesto como mínimo de:

1. Director/a de Proyecto.
Persona encargada de gestión global del proyecto, ostentando la interlocución de máximo nivel entre la adjudicataria y la DFB y Lantik.

- Responsable máximo de la Dirección, Coordinación y Seguimiento del proyecto.
- Deberá tener la capacidad de movilización interna para que el resto del equipo de trabajo realice en la práctica los compromisos adquiridos.
- Tendrá los conocimientos suficientes para llevar a cabo con solvencia la dirección del proyecto, tanto de la parte técnica como de la funcional.
- Titulación universitaria acorde a las exigencias del proyecto, como puede ser Ingeniería Informática, Ingeniería de Telecomunicaciones, Física, Matemáticas o similar, así como conocimientos específicos en las tecnologías aplicables al proyecto.
- Experiencia mínima de 2 años en la Dirección de Proyectos de la misma aplicación ofertada, con una experiencia mínima de 3 años en la implantación de la misma aplicación ofertada y un mínimo de 5 proyectos similares a su cargo.

2. Ingeniero/a de Proyecto.
Se encargará de realizar las tareas de la parte funcional del proyecto según se listan en el apartado 3.2 del pliego (por ejemplo, análisis de los edificios y su equipamiento, inventario de activos, determinación de fallos, definición de gamas y rutas de mantenimiento, modelización, etc.).

- Titulación universitaria acorde a las exigencias del proyecto, como puede ser Ingeniería Informática, Ingeniería de Telecomunicaciones, Física, Matemáticas o similar, así como conocimientos específicos en las tecnologías aplicables al proyecto.
- Experiencia mínima de 2 años como Ingeniero/a de Proyecto en la misma aplicación ofertada, con una experiencia mínima de 2 años en la implantación de la misma aplicación ofertada.

3. Analistas y Programadores/as del Proyecto.
Se encargarán de realizar las integraciones con las aplicaciones requeridas, realizar las pruebas de las integraciones en los dos entornos bajo la supervisión de Lantik, así como la elaboración de la documentación técnica.

© Lantik

- Deberán tener una titulación universitaria acorde a las exigencias del proyecto, como puede ser Ingeniería Informática, Ingeniería de Telecomunicaciones, Física, Matemáticas o similar, así como conocimientos específicos en las tecnologías aplicables al proyecto.
- Deberán poseer una experiencia profesional mínima acreditada de 3 años en las tecnologías aplicables al proyecto y en la integración de aplicaciones sobre la misma aplicación ofertada.

4. Técnicos especialista/s de producto.
Se encargarán principalmente del soporte y mantenimiento de primer nivel de la herramienta. Deberán tener conocimiento especifico del proyecto para la resolución de las consultas e incidencias que puedan surgir.

- Deberán tener una titulación acorde a las exigencias del proyecto, como puede ser Formación Profesional o similar (aunque podría ser con titulación universitaria como puede ser Ingeniería Informática, Industrial o similar), así como conocimientos específicos en las tecnologías aplicables al proyecto.
- Deberán tener una experiencia profesional mínima acreditada de 5 años con la aplicación ofertada.

5. Otros.

La información del equipo de trabajo se deberá aportar de forma clara y estructurada en tablas, en las que se aporte de forma clara e inequívoca toda la información relativa a titulación y experiencia de cada uno de los epígrafes solicitados.

Id.(1)	Perfil	Titulación	Descripción del proyecto	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Fecha Inicio-Fin	Descripción de tareas realizadas
1						
2						
…						

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo

Además, la información aportada referente a cada una de las personas del equipo de la tabla anterior deberá entregarse con un certificado de fabricante de la aplicación ofertada.

Lantik se reserva la posibilidad de verificar su conocimiento mediante entrevistas u otros métodos alternativos.

4.9 Prueba de concepto

Los requisitos descritos en el apartado “4 Especificaciones Técnicas” deben estar disponibles en la solución en el momento de la presentación de la oferta.

Lantik, S.A. M.P. se reserva el derecho a solicitar una Prueba de Concepto on premise con la solución ofertada a las empresas licitadoras que considere necesarias, para validar compatibilidad y características técnicas/funcionales requeridas en el pliego. El coste de la Prueba de Concepto sería asumido íntegramente por la empresa licitadora y el resultado será vinculante para la validez de la oferta, en caso de que en la demostración técnica/funcional se detecten no conformidades con las especificaciones técnicas requeridas, será motivo de exclusión. En caso de no realizarla tras la petición de Lantik, S.A. M.P. en un periodo máximo de 10 días laborales, la empresa licitadora quedará excluida del proceso licitatorio.

5 CONDICIONES PARTICULARES

5.1 Plazo de entrega

Los servicios de implantación, integración con las aplicaciones requeridas, formación y puesta en producción de la solución deberán quedar finalizados en un plazo máximo de 18 meses a partir de la firma del contrato.

El plazo máximo para la entrega e instalación de todas las licencias requeridas será de 3 meses.

Soporte y mantenimiento del fabricante de la herramienta por un periodo de tres años a partir de la instalación de todas las licencias requeridas y tras visto bueno por parte de Lantik, S.A. M.P.

5.2 Penalizaciones

Cualquier incumplimiento en el tiempo establecido en el plazo de entrega de los servicios de implantación y puesta en producción (hito 1 e hito 2) conllevará una penalización del 0,1% por cada día natural de incumplimiento sobre el importe total del contrato.

Como norma general, en los tiempos de respuesta y resolución indicados en la oferta del licitador en el apartado de soporte y mantenimiento, conllevará una penalización del 0,1% por cada día natural de incumplimiento sobre el importe total del contrato. Para el caso particular de las incidencias críticas y con los tiempos de respuesta y resolución indicados en la oferta del licitador, conllevará una penalización del 0,2% por cada día natural de incumplimiento sobre el importe total del contrato.

En caso de que el pago por parte de Lantik, S.A. M.P. estuviera realizado con anterioridad, la empresa contratada, abonará a Lantik, S.A. M.P. el importe de la penalización.

5.3 Prórroga

El contrato de soporte y mantenimiento será prorrogable opcionalmente por meses hasta un máximo de 21 meses. Para que este apartado de la prórroga surta efecto, Lantik, S.A. M.P. deberá comunicar por escrito a la empresa adjudicataria su intención de prorrogar este apartado del contrato. En caso de prórroga el importe no variará, es decir, será la parte proporcional del importe total indicado en la tabla de soporte/mantenimiento del apartado 3. Presupuesto.

© Lantik

Las horas de especialista de fabricante será prorrogable opcionalmente por meses hasta un máximo de 21 meses y sin compromiso de consumo por parte de Lantik, S.A. M.P. En caso de prórroga el importe no variará, es decir, será el importe hora bajo demanda de técnico especialista de fabricante para asistencia presencial y en remoto indicado en el apartado 3. Presupuesto.

5.4 Garantía

Garantía mínima de un año por parte del fabricante desde la finalización del proyecto.

5.5 Documentación

5.5.1 Documentación a entregar para la valoración de la oferta

De cara a la correcta valoración de los criterios no cuantificables automáticamente (sobre C), la oferta presentada por la empresa licitadora en dicho **sobre C** deberá ajustarse **como máximo a 60 páginas** y deberá contener **como mínimo los siguientes apartados**:

1. **Documento de diseño de arquitectura de alto nivel.** Dicha arquitectura debe cumplir con las buenas prácticas del fabricante.
2. **Documento de organización, plan de trabajo y metodología.** Este documento incluirá los procedimientos a seguir para que se puedan llevar a cabo correctamente las tareas descritas en todos los apartados anteriores, con flujograma, roles, responsabilidades, diagrama de Gantt con la planificación de tiempos del proyecto, equipo de proyecto y metodología empleada.
3. **Documento con las características de la herramienta e integración con las aplicaciones requeridas.** Documento con la inclusión al detalle de las especificaciones técnicas/funcionales de la herramienta y análisis y planteamiento de la integración con las aplicaciones solicitadas.
4. **Documento resumen ejecutivo.**

5.5.2 Documentación a entregar durante la implantación de la herramienta

Documentación a entregar durante la implantación de la herramienta:

- Características y configuración de la plataforma implantada, tanto hardware como software, junto con sus esquemas de funcionamiento.
- Manuales de instalación con esquema de arquitectura final de los 2 entornos.
- Documentación de las integraciones realizadas con las aplicaciones requeridas.
- Manuales de configuración y explotación que se consideren oportunos para la correcta operativa de la herramienta implementada.
- Documentación de la formación impartida.
- Documentación general de la herramienta implantada.
- Manual de uso específico para cada rol de usuario de la herramienta.
- Documentación de los procesos de trabajo.
- Guía rápida funcional del aplicativo para los diferentes roles de usuario.
- Actas de las reuniones de seguimiento semanales, así como las actas de otras reuniones que se realicen e informes que se consideren.

© Lantik

5.6 Forma de pago

La facturación se realizará según servicio:

- Licencias
  - 50 % tras la recepción y puesta en marcha en el entorno de producción de todas las licencias y visto bueno de Lantik, dentro de los 30 días de la recepción de la correspondiente factura.

  - 50 % tras la implantación completa de los 3 primeros edificios indicados en el Hito 2 (4.4.2) y visto bueno de Lantik, dentro de los 30 días de la recepción de la correspondiente factura.

- Servicios profesionales para la integración con las aplicaciones requeridas (4.3), para la implantación y puesta en producción (4.4) y formación (4.5).

  - 10% tras la finalización del Hito 1 Instalación, configuración y puesto en producción (4.4.1) y tras visto bueno por parte de Lantik.

  - 10% tras la implantación completa de los 3 primeros edificios indicados en el Hito 2 (4.4.2) y tras visto bueno por parte de Lantik.

  - 25% tras Implantación en el 50% de los edificios/parque móvil acordados (ANEXO 1 y ANEXO 2) y caso particular de los vehículos de bomberos (4.2.3) y tras visto bueno por parte de Lantik.

  - 25% tras la finalización del Hito 2 (4.4.2) Implantación total de los edificios/parque móvil acordados (ANEXO 1 y ANEXO 2) y caso particular de los vehículos de bomberos (4.2.3) y tras visto bueno por parte de Lantik.

  - 20% tras la integración con las aplicaciones requeridas (4.3) y tras visto bueno por parte de Lantik.

  - 10% tras la finalización de la Formación (4.5) y entrega de toda la documentación requerida (5.5.2) y tras visto bueno por parte de Lantik.

- Soporte y mantenimiento
  3 pagos iguales, uno por año, al inicio de cada periodo, tras la instalación de todas las licencias requeridas y tras visto bueno por parte de Lantik.

- Horas de especialista de fabricante de la herramienta bajo demanda, su facturación se realizará mensualmente, bajo consumo, tras la realización de los servicios y visto bueno de Lantik.

  Los pagos se realizarán dentro de los 30 días a partir de la conformidad del servicio y de la recepción de la correspondiente factura.

© Lantik

5.7 Criterios de adjudicación

La adjudicación se hará a aquella oferta que sumando los puntos obtenidos en los apartados siguientes (5.7.1. y 5.7.2) resulte superior.

5.7.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B

Los criterios de valoración de las propuestas recibidas serán:

- **Valoración económica: hasta un máximo de 50 puntos:**

$$P_i = \frac{Of_x}{Of_i} \cdot P_{max}$$

Siendo:

P_i : Puntuación correspondiente al licitador i
Of_i : Oferta económica realizada por el licitador i
Of_x: La oferta económica más barata
$P_{máx}$: La máxima puntuación posible para el criterio

Al precio más bajo se le otorgará la máxima puntuación y al resto se les valorará de forma proporcional.

Elementos a valorar	Máximo (Euros sin IVA)	Factor ponderación (%)
Importe total en licencias (sin IVA)	109.000	36
Importe total en servicios profesionales (sin IVA)	92.000	30
Importe total del Soporte/Mantenimiento en licencias (sin IVA) – 3 años	54.000	18
Importe/hora técnico especialista de fabricante – Presencial (sin IVA)	100	8
Importe/hora técnico especialista de fabricante – En remoto (sin IVA)	80	8

Las empresas licitadoras deberán incluir en la oferta los costes detallados para los distintos elementos a valorar:

© Lantik

- A: Importe total en licencias (sin IVA).
- B: Importe total en servicios profesionales (sin IVA).
- C: Importe total del Soporte/Mantenimiento en licencias (sin IVA) – 3 años.
- D: Importe/hora técnico especialista de fabricante – Presencial (sin IVA).
- E: Importe/hora técnico especialista de fabricante – En remoto (sin IVA).

Cada oferta económica se calculará de la siguiente forma:

Of: A * 36% + B * 30% + C * 18% + D * 8% + E * 8%

Las empresas licitadoras deberán entregar todos los importes desglosados y cumplimentando correctamente las tablas indicadas en el apartado 3. Presupuesto.

Se considerarán desproporcionadas o temerarias las ofertas que se encuentren recogidas en los supuestos especificados en el artículo 85 del Real Decreto 1098/2001 de 12 de octubre por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

- **Criterio Social: hasta un máximo de 10 puntos**

  Compromiso de integrar la plantilla que ejecutará el contrato mediante personal con contratos indefinidos.

  Se valorará con un máximo de 10 puntos las propuestas de las licitadoras que impliquen el compromiso de integrar la plantilla que ejecutará el contrato mediante personal con contratos indefinidos. Se otorgará la máxima puntuación a la empresa con un mayor compromiso de contratación indefinida; el resto de las propuestas se valorarán de manera decreciente y proporcional, siempre que superen el mínimo que se establece como condición esencial (25%), conforme a la siguiente fórmula:

  Puntuación = 10 x (IL – 25%) / (IB – 25%)

  Donde IL es el porcentaje de contratación indefinida al que se compromete la licitadora expresada en porcentaje sobre el total de la plantilla adscrita al contrato, mientras que IB es el mayor de dichos porcentajes entre los ofertados por todas las licitadoras.

  Aquellas licitadoras que oferten un porcentaje de contratación indefinida menor al considerado como condición esencial serán excluidas.

5.7.2 Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C

Propuesta técnica: hasta un máximo de 40 puntos

La propuesta técnica se desarrollará y valorará de acuerdo con los siguientes apartados:

Criterio	Puntos
Entendimiento de la situación y visión global del proyecto.	Hasta 5 puntos
Organización y metodología. • Equipo de proyecto. • Plan de trabajo. • Metodología de implantación.	Hasta 20 puntos
Características de la herramienta. • Especificaciones técnicas y funcionales de la herramienta. • Integración con las aplicaciones requeridas. • Otras funcionalidades.	Hasta 15 puntos

Las ofertas cuya propuesta técnica no alcance un mínimo de 15 puntos quedarán automáticamente excluidas del proceso de valoración.

De cara a la correcta valoración de los criterios no cuantificables automáticamente (sobre C), la oferta presentada por la empresa licitadora en dicho **sobre C deberá ajustarse como máximo a 60 páginas y deberá contener como mínimo la información solicitada en el apartado 5.5.1**

No contabilizará en las 60 páginas la información requerida sobre el soporte y mantenimiento (4.6) y equipo técnico presentado (4.8).

Se podrán añadir anexos a modo informativo, pero en ningún caso la información contenida en ellos será considerada para la valoración de los criterios no cuantificables automáticamente.

En ningún caso se deberá incluir en este Sobre "C" información cuantificable por fórmula.

Es **requisito imprescindible** que **todas** las empresas licitadoras presenten debidamente cumplimentada la tabla de características de la oferta incluida a continuación (**ANEXO 3 – TABLA DE CARACTERISTICAS**) de conformidad con lo previsto en el punto {16} de la carátula. Las ofertas que no incluyan la tabla de características respondiendo afirmativamente al cumplimiento de todos los requisitos **serán excluidas de la licitación**.

© Lantik

5.8 Control de los trabajos

- La empresa contratada deberá nombrar una persona coordinadora para que actúe de interlocutora con las personas responsables del proyecto de DFB y Lantik. Así mismo, será suya la responsabilidad de dirigir los trabajos realizados por el personal de su empresa y verificar su nivel de calidad, entregando a las personas responsables de DFB y Lantik. los informes de verificaciones realizadas.
- Por parte de la DFB, se nombrará una persona responsable que realizará las labores de coordinación entre los diferentes departamentos con el fin de recibir y consensuar la integración del sistema actual con el sistema integral que presente la empresa adjudicataria del servicio que se interactuará continuamente con los jefes o responsables del mantenimiento de los departamentos.

  Por parte de Lantik, se nombrará otra persona con el fin de que coordine la implantación y puesta en producción, de forma que los sistemas que se instalen sean compatibles con las directrices, infraestructura y programas de la DFB.
- Las personas de DFB y Lantik que coordinen el proyecto, actuarán como interlocutoras con la empresa adjudicataria, y acudirán a cuantas reuniones de seguimiento se propongan. Asimismo, se encargarán de realizar cuantos controles consideren oportunos para garantizar la calidad del producto entregado y dar la aprobación a los trabajos.
- Reunión **semanal** presencial en Bilbao con el equipo de proyecto al que asistirán como mínimo, el director/a de Proyecto y los/las Ingenieros/as de Proyecto para realizar el seguimiento del proyecto durante los servicios de implantación y puesta en producción de la solución (4.4). Lantik podrá solicitar a la empresa adjudicataria la asistencia a la reunión a otros miembros del equipo de proyecto como podrían ser los/as Analistas/Programadores, por ejemplo. Por cada reunión presencial del equipo de proyecto la empresa adjudicataria levantará su correspondiente acta.
- La empresa adjudicataria del contrato deberá garantizar como mínimo una presencia obligada de los/as Ingenieros/as de Proyecto, de 16 horas a la semana en fecha y horario a convenir con Lantik y DFB durante los servicios de implantación y puesta en producción de la solución (4.4).
- Todas las personas responsables deberán tener un canal de comunicación fluido para solventar cualquier aspecto que pueda surgir durante la ejecución del contrato.
- Una revisión anual de la herramienta por parte de fabricante, como mínimo.

5.9 Criterio de admisión de ofertas (Solvencia Técnica)

Los criterios de admisión de ofertas se refieren a la Solvencia Técnica de la empresa, entendida como experiencia en trabajos similares y/o disponibilidad de recursos humanos y técnicos adecuados.

Será **requisito imprescindible** que la empresa acredite:

- Haber realizado, al menos, la implantación de la herramienta en 5 organizaciones y su posterior mantenimiento. Al menos una de las implantaciones, en un mínimo de 80 edificios y uno de ellos de un espacio superior a 10.000 m².
- Haber realizado, al menos, la implantación de la herramienta en 3 parques de vehículos y su posterior mantenimiento. Al menos uno de ellos de un parque superior a 400 vehículos.

© Lantik

Los trabajos realizados, se deberán acreditar con el correspondiente certificado, emitido por el cliente, en el que se indique.

- La descripción de los trabajos.
  - Se deberá indicar el nº de edificios y superficie de los mismos.
  - Se deberá indicar los parques de vehículos y el nº de vehículos de los mismos.
- Las fechas en que se han realizado.
- Importe (sin IVA).

Las ofertas presentadas que no cumplan con los requisitos exigidos **serán excluidas de la licitación**.

5.10 Perspectiva de género

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 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

La empresa adjudicataria presentará en la justificación final de la realización de la prestación objeto del contrato, en su caso, una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, o del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

5.11 Seguridad de la información

A. Deber de confidencialidad

I. Prohibición expresa de acceso a datos privados o confidenciales

Para la realización de los trabajos objeto del presente contrato es posible que el personal de la empresa adjudicataria tenga acceso a locales donde se realizan tratamientos de datos de carácter personal, a soportes o recursos que los contengan o a otro tipo de documentación de carácter privado o confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos.

En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a este tipo de datos.

II. Deber de secreto

El personal de la empresa adjudicataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter privado o confidencial, a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas. El

© Lantik

personal de la empresa adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma este tipo de datos a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta. La empresa adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

III. Medidas de seguridad

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos que le sea de aplicación y a actuar de acuerdo a las instrucciones de Lantik S.A.M.P. En concreto:

El personal de la empresa adjudicataria está obligado a respetar las medidas de seguridad de los locales a los que accede, sin que de su permanencia o paso por ellos pueda derivarse una merma de las condiciones de seguridad originales (cierre de puertas y ventanas, conexión de alarmas, etc.).

La empresa adjudicataria garantizará que la información de la que disponga por razón de la prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas. Así, los lugares donde almacene, guarde o conserve la información deberán ser aptos para garantizar el deber de confidencialidad.

IV. Garantía de confidencialidad

La empresa adjudicataria certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo. Así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a protección de los datos de carácter personal.

V. Responsabilidad y causas de resolución del contrato

La empresa adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores será considerada responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que, en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Serán motivos de resolución del contrato la vulneración del deber de secreto por la empresa adjudicataria o su personal, así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.”

© Lantik

B. Gestión interna de Lantik (medidas de securización interna) previas a la prestación

Lantik establecerá los mecanismos de control y securización interna que considere en su propia infraestructura, por ejemplo, asignación de usuarios temporales, rutado específico, perímetros de seguridad, etc.

C. Auditoría, monitorización y reporte periódico del rendimiento de los controles de seguridad y notificación de evolución en la resolución de incidentes de seguridad a Lantik

Lantik se reserva el derecho de auditar y monitorizar las actividades realizadas por la empresa adjudicataria durante el servicio con el objetivo de prevenir y detectar incidentes de seguridad.

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, información sobre el nivel de rendimiento de los controles de seguridad establecidos, así como información de los incidentes no graves ocurridos en el periodo. Los incidentes graves deberán ser notificados a la mayor brevedad.

D. Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para Proveedores”

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir, a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, información sobre el nivel de cumplimiento de lo establecido en la Normativa de Seguridad para Proveedores.

E. Evidencia de buenas prácticas de seguridad, preferiblemente mediante certificación acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información, en el entorno de prestación.

A requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, la empresa adjudicataria del servicio deberá aportar evidencias de buenas prácticas de seguridad en el servicio, preferiblemente mediante certificado de la implantación y uso de un modelo de gestión de la seguridad de la información en base las normas de referencia existentes para la gestión de la seguridad de la información, como la ISO 27001.

F. Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica

La empresa adjudicataria del servicio deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

La empresa adjudicataria del servicio asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y las medidas establecidas en el Anexo II del ENS correspondientes a un nivel de clasificación MEDIO, en las dimensiones de seguridad que le apliquen además de las obligaciones exigidas para los prestadores de servicios a las entidades públicas.

© Lantik

La empresa adjudicataria del servicio deberá realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado. Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en su Anexo II, ya sean pertenecientes al marco organizativo, operacional o de protección.

G. Medidas de continuidad del servicio o proyecto

Para asegurar la continuidad y disponibilidad del servicio o proyecto contratado, la empresa oferente deberá plasmar en la oferta presentada los siguientes puntos:

- Niveles de disponibilidad de los elementos (personas, equipos…) ofertados para el servicio, en el caso de que no se indique niveles de servicio mínimos requeridos
- Persona interlocutora por parte de la empresa proveedora en caso de incidentes de seguridad
- Procedimiento de notificación y aprobación de cambio en el servicio o proyecto contratado.

En el caso que se indique que para el servicio o proyecto contratado son necesarios niveles de servicio mínimos, bien por sus propias características o por el impacto en servicios que preste Lantik con compromisos de nivel de servicio, se deberán presentar evidencias de disponer de un Plan de Continuidad para el servicio (p.ej. Certificaciones, compromiso de la empresa proveedora…) que garantice que se cumplan esos niveles de servicio.

H. Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto”

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, información sobre el nivel de cumplimiento de lo establecido en la Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto; para ello deberá cumplimentar el Formato cuestionario normativa securización de entornos que le será entregado, por la persona responsable del servicio o proyecto por parte de Lantik y que está disponible en el Plan de Calidad.

I. Evidencias de las buenas prácticas relativas al objetivo de control 11 “Seguridad Física y del entorno” de la norma de referencia ISO 27002 en el entorno de prestación

La empresa adjudicataria del servicio deberá evidenciar a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, el grado de cumplimiento de las buenas prácticas de seguridad física establecidas en el objetivo de control 11 “Seguridad Física y del entorno” de la norma de referencia ISO27002; así como informar de los incidentes no graves ocurridos en el periodo. Los incidentes graves deberán ser notificados al Dpto. de Seguridad de Lantik a la mayor brevedad.

© Lantik

J. Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad

La empresa adjudicataria se comprometerá en la firma del contrato a mantener actualizada y libre de vulnerabilidades de seguridad la infraestructura TI de su propiedad empleada durante la prestación del servicio.

© Lantik

Para cualquier aclaración o ampliación de información se deben dirigir a:

Lantik S.A. M.P.

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

Teléfono: 94 406 89 00

ppt.pt.lantik@bizkaia.eus

Sin./Fdo.: MARTIN BERASATEGUI MEJIAS - 2021-09-28
AZPIEGITUREN ARLOA
ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2021-09-28
TEKNOLOGIA ETA EZAGUTZA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN UNIDAD DE TECNOLOGÍA Y CONOCIMIENTO

ANEXO 1 – LISTADO DE EDIFICIOS

Sección de mantenimiento	nº EDIFICIO	DEPARTAMENTO	EDIFICIO/ LOCAL	MUNICIPIO	DIRECCION	SUPERFICIE APROXIMADA (m2)
3	1	Acción Social	Ugasko 3	Bilbao	Ugasko, nº 3 bis	3.350,00
3	2	Acción Social	Ugasko 5	Bilbao	Ugasko, nº 5 bis-1º	2.680,00
3	3	Acción Social	Uribitarte 15	Bilbao	Uribitarte 15	772,91
3	4	Acción Social	Lertsundi 14	Bilbao	Lertsundi nº14 Planta Baja	1.407,89
3	5	Empleo, inclusión social e igualdad	Nicolas alkorta 5	Bilbao	Nicolás Alkorta nº5	1.948,00
3	6	Empleo, inclusión social e igualdad/transportes	Alda mazarredo 63	Bilbao	Alameda Mazarreda nº63, Planta 3ª Y 4º y Planta Baja	769,00
3	7	Sostenibilidad y Medio Natural	Oficinas Lehendakari Aguirre nº 9, 2º y 4º.	Bilbao	Avda Lehendakari Agirre nº 9, 2ª y 4ª Plantas.	1.702,01
3	8	Sostenibilidad y Medio Natural	Vestuarios Av. Madariaga, 1	Bilbao	Avda madariaga nº 1, planta 1ª	40,10
3	9	Sostenibilidad y Medio Natural	Laboratorio Sanidad Animal	Derio	Parque Tecnológico. Ibaizabal bidea, edificio 600	384,00
3	10	Sostenibilidad y Medio Natural	Laboratorio Sanidad Vegetal	Derio	Parque Tecnológico. Ibaizabal bidea, edificio 600	244,00
3	11	Sostenibilidad y Medio Natural	Sede forestal	Galdakao	Carretera de Santo Domingo a El Gallo, Km 12	1.033,73
3	12	Sostenibilidad y Medio Natural	Oca Gernika	Gernika	Plaza Merkatuko	208,81
3	13	Sostenibilidad y Medio Natural	Oca karrantza	Karrantza	Sainz Indo- Concha	361,67
3	14	Sostenibilidad y Medio Natural	Oca Markina	Markina	Arretxinaga, nº 12	279,65
3	15	Sostenibilidad y Medio Natural	Oca Mungia	Mungia	Elorduigoiti, nº7	185,45
3	16	Sostenibilidad y Medio Natural	Oca Igorre	Igorre	Udaletxeko, Behea	118,05
3	17	Sostenibilidad y Medio Natural	Oca Balmaseda	Balmaseda	San Severino, nº14	253,80
3	18	Sostenibilidad y Medio Natural	Oca Abanto	Abanto	Bizkaia Plaza, 6	67,19
3	19	Sostenibilidad y Medio Natural	Oca Ugao	Ugao	Herriaren Enparantza s/n	46,10
3	20	Sostenibilidad y Medio Natural	Casa forestal El Garmo, vestuarios y almacenes	Arcentales	Bº La Garbea	422,68
3	21	Sostenibilidad y Medio Natural	Granja de Gorliz: Centro Recuperación fauna silvestre	Gorliz	Kukulu bidea s/n	425,34
3	22	Sostenibilidad y Medio Natural	Granja de Gorliz: Edificio principal: Vivienda, vest., etc.	Gorliz	Kukulu bidea s/n	907,10
3	23	Sostenibilidad y Medio Natural	Granja de Gorliz: Nave ganadera (cuadra)	Gorliz	Kukulu bidea s/n	1.281,34
3	24	Sostenibilidad y Medio Natural	casa nº 22: almacén	Lezama	Bº Garaioltza nº 22	128,80
3	25	Sostenibilidad y Medio Natural	Pabellón nº 24: almacén	Lezama	Bº Garaioltza nº 24	680,74
3	26	Sostenibilidad y Medio Natural	Pabellón nº 26: Base Gorria, Basalan y almacenes)	Lezama	Bº Garaioltza nº 26	1.096,20
3	27	Sostenibilidad y Medio Natural	Estacion Hortofrutícola	Zalla	Avda Lehendakari Aguirre, nº 44	293,73

© Lantik

3	28	Sostenibilidad y Medio Natural	Parketxe de Urkiola (Toki-Alai)	Abadiño	Urkiola nº 8	678,47
3	29	Sostenibilidad y Medio Natural	Parketxe de Urkiola (Letonakorta)	Abadiño	Urkiola nº 8	338,90
3	30	Sostenibilidad y Medio Natural	Parketxe de Gorbeia	Areatza	Gudarien plaza nº 1	555,96
3	31	Sostenibilidad y Medio Natural	Paketxe de Armañon	Karrantza	Bº Ranedo	604,54
3	32	Sostenibilidad y Medio Natural	Criadero alevines de truchas	Trucios	Barrio de la iglesia	245,00
3	33	Sostenibilidad y Medio Natural	Caserío Otei	Ea	Barrio Alloa	951,00
3	34	Sostenibilidad y Medio Natural	Estabulación Atxuriaga	Galdames	Bº La aceña	228,91
3	35	Desarrollo económico y territorial	Obispo Orueta	Orueta	C/Obispo Orueta nº6	2.454,15
3	36	Desarrollo económico y territorial	Ibañez de bilbao 20	Bilbao	Ibañez de bilbao 20	4.929,20
3	37	Desarrollo económico y territorial	Lertsundi 9 7ª planta	Bilbao	Lertsundi 9 7ª planta	531,36
3	38	Desarrollo económico y territorial	Tunel Malmasin	Malmasin	Barrio Montefuerte - BO 009, 48003 Arrigorriaga, A-8 PK 113	677,50
3	39	Desarrollo económico y territorial	Palacio Munibe	Etxebarria	barrio Altza 28. BI-4404 a 300m de la carretera de Markina	3.081,00
3	40	Desarrollo económico y territorial	Lonja Gernika	Gernika	Iparragirre 50	259,68
3	41	Desarrollo económico y territorial	Lonja San Ignacio	Bilbao	Extremadura 1	78,94
3	42	Transportes, movilidad y cohesión del territorio/ Empleo, Insercion Social e Igualdad	C/ Alda Rekalde 18 -2º, 4º y 5º	Bilbao	C/Alameda Rekalde nº18-2ª, 4ª y 5ª	1.873,48
3	43	Transportes, movilidad y cohesión del territorio	Bascula A8 Durango	Durango		15,00
3	44	Transportes, movilidad y cohesión del territorio	Bascula Balmaseda	Balmaseda		24,00
3	45	Transportes, movilidad y cohesión del territorio	Bascula Iurreta	Iurreta		24,00
3	46	Transportes, movilidad y cohesión del territorio	Bascula Ugaldebieta	Ugaldebieta		25,00
2	47	Euskera y Cultura	Biblioteca Foral	Bilbao	Calle Astarloa, nº 10 y Calle Diputación nº7	10.517,71
2	48	Euskera y Cultura	Archivo Foral Mª diaz de haro 17	Bilbao	Mª Diaz de Haro, 17	6.762,90
2	49	Euskera y Cultura	Archivo Foral Lonja Publicaciones	Bilbao	Mª Diaz de Haro, 17	550,00
2	50	Euskera y Cultura	Modulo 33 elkartegui. Basauri	Basauri	Elkartegui	1.175,00
2	51	Euskera y Cultura	C/ Egaña, 18	Bilbao	C/ Egaña, 18, 1º iz y Der, 2ª Der	120,57
2	52	Euskera y Cultura	Antiguo Ayuntamiento de Lumo	Gernika	C) Santa Clara, 2	406,00
2	53	Euskera y Cultura	Casa de Mineros	Trápaga (La Arboleda)	C) Ganerantz, 6	55,37
2	54	Euskera y Cultura	Archivo Provincial	Bilbao	C) Henao 8	1.985,42
2	55	Euskera y Cultura	Albergue de Gorliz	Gorliz	Itsasbide 58	464,10
2	56	Euskera y Cultura	Albergue de La Arboleda	Trapagaran	Gabriel Aresti 2	617,53

© Lantik

2	57	Hacienda y Finanzas	Hacienda Foral	Bilbao	Calle Camino Capuchinos nº2 y nº4	23.495,17
2	58	Hacienda y Finanzas	SIAC Getxo	Getxo	Calle komporte	335,53
2	59	Hacienda y Finanzas	SIAC Basauri	Basauri	Calle Santiago nº3	293,00
2	60	Hacienda y Finanzas	SIAC Barakaldo	Barakaldo	Calle Fueros nº4	238,55
2	61	Hacienda y Finanzas	SIAC Portugalete	Portugalete	Calle General Castaños nº41	375,70
2	62	Hacienda y Finanzas	SIAC Mungia	Mungia	Calle Herribide nº5	266,74
2	63	Hacienda y Finanzas	Gertu Durango	Durango	Calle Askatasu Hetorbidea, nº12	311,91
2	64	Hacienda y Finanzas	SIAC Gernika	Gernika	Calle San Juan Ibarra nº5	218,56
2	65	Hacienda y Finanzas	SIAC Balmaseda	Balmaseda	Paseo de la Magdalena nº2	165,77
2	66	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Antiguas oficinas del SIAC Barakaldo	Barakaldo	Calle La Bondad,10	420,78
2	67	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Edificio Iparraguirre ,46	Bilbao	Calle Iparraguirre, 46	3.041,67
2	68	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Edificio Jose Mª Eskuza, 16	Bilbao	Calle Jose Mª Eskuza, 16	4.256,00
2	69	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Pabellón Industrial en Zorrozgoiti,51	Bilbao	CM Zorrozgoiti, 51	1.453,00
2	70	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Antiguo Frontón	Derio	Larrauri kalea 001B	548,59
2	71	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Lonja Ramon Sota Erribera	Erandio	Avenida Ramón Sota Erribera, 3 planta baja	70,88
2	72	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Local comercial Jado kalea, 12	Erandio	Jado Kalea, 12, 1º derecha	196,30
2	73	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Caserío Cearretachu/Zigertatxu	Gernika-Lumo	Allende Salazar nº 1	450,00
2	74	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Chalet bifamiliar junto al sanatorio	Gorliz	Itxasbide kalea, 56	258,29
2	75	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Edificios e instalaciones de Eitb	Iurreta	Iurreta, 15	7.776,00
2	76	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Lonja proindiviso en calle Aita Zameza 3	Mungia	Aita Zameza, 3 PB	59,28
2	77	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Edificio de oficinas y naves (mecanica La Peña)	Urduliz	Aita Gotzon, 037B	4.429,99
2	78	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Casa Arbieto	Urduña/orduña	Arbieto, 001-3	317,37
2	79	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Chalet en avenida Bilbao, 5	Zaldibar	Avenida Bilbao,5	381,00
2	80	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Antigua Oficina de información y Recaudación en Balmaseda	Balmaseda	Avenida Encartaciones, 13 Bajo	209,65
2	81	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Local Industrial en carretera Bilbao Galdakao	Bilbao	Carretera Bilbao-Galdakao, 18002, 2º	2.453,83
2	82	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Casa de los Camineros	Gorliz	Carretera Plentzia-Mungia, barrio de Gandías- Kastillo Agabide kalea 1	144,00
2	83	Hacienda y Finanzas-PATRIMONIAL	Sede de Euskaltzaindia	Bilbao	Plaza Nueva, 15	2.242,18
1	84	Administración Pública y relac. institucionales	01 Palacio Foral	Bilbao	Calle Gran Vía nº25	7.865,31
1	85	Administración Pública y relac. institucionales	Bomberos Markina	Markina	Carretera Markina-Ondarroa, km. 0,5	1.236,52

© Lantik

1	86	Administración Pública y relac. institucionales	Parque de maniobras/ escuela de bomberos de Ispaster	Ispaster	Barrio Solarte s/n	285,66
1	87	Administración Pública y relac. institucionales	Archivo administrativo (sierra ganguren)	Ganguren	Sierra Ganguren s/n	4.045,49
1	88	Administración Pública y relac. institucionales	02 Edif Delclaux	Bilbao	C/Alameda Rekalde nº30 y C/ Iparragirre nº21	10.141,78
1	89	Administración Pública y relac. institucionales	Bomberos Urioste	Ortuella	Barrio de Urioste, s/n	2.925,88
1	90	Administración Pública y relac. institucionales	Oficinas centrales de bomberos de Urioste	Ortuella	Barrio de Urioste, s/n	2.221,56
1	91	Administración Pública y relac. institucionales	Bomberos Balmaseda	Balmaseda	Barrio Nocedal (Zalla)	583,51
1	92	Administración Pública y relac. institucionales	C/ Alda rekalde 50-4º	Bilbao	C/ Alameda Rekalde, nº50-4º	866,29
1	93	Administración Pública y relac. institucionales	C/ iparragirre 46 garaje y oficinas de parque movil	Bilbao	C/ Iparragirre 46	574,90
1	94	Administración Pública y relac. institucionales	Base de Derio parque movil	Derio	Base de Derio	2.409,84
1	95	Administración Pública y relac. institucionales	Bomberos Derio	Derio	Berreaga, 3	2.113,14
1	96	Administración Pública y relac. institucionales	Imprenta foral	Bilbao	C/Padre Larramendi nº1 y nº3	1.587,45
1	97	Administración Pública y relac. institucionales	Bomberos Gernika	Gernika	Carlos Gangoiti, 25	692,73
2	98	Administración Pública y relac. institucionales	Gertu Bermeo	Bermeo	Calle Dolariaga, 19	150,00
1	99	Administración Pública y relac. institucionales	Bomberos Artaza	Leioa	Avenida Txikia, nº 22	3.114,28
1	100	Administración Pública y relac. institucionales	Bomberos de Basauri	Basauri	Barrio Etxerre s/n	2.313,82
1	101	Administración Pública y relac. institucionales	Bomberos Iurreta	Iurreta	Bidebarrieta, s/n	2.576,74
1	102	Administración Pública y relac. institucionales	Edificio Ledesma, 10 bis	Bilbao	Calle Ledesma, 10 Bis, 7º, 8º y garaje	481,71
1	103	Administración Pública y relac. institucionales	C/ Ayala,	Bilbao	C/ Ayala nº 2	1.303,34
1	104	Administración Pública y relac. institucionales	Bomberos de Orduña	Orduña		335,26
1	105	Administración Pública y relac. institucionales	Bomberos de Carranza	Carranza		177,81
1	106	Administración Pública y relac. institucionales	Lonja C/ Anboto 4	Amorebieta-Etxano	Calle Anboto 4, Bajo	336,50

© Lantik

ANEXO 2 – LISTADO DE VEHÍCULOS

listado de vehículos por tipología y edad

TIPO VEHICULO	CANTIDAD	EDAD MEDIA
Remolques, semi-remolques y caravanas	66	22,5 años
Camiones y Maquinaria	35	23 años
Furgones y Furgonetas	42	12 años
Todo-terrenos	224	12,5 años
Utilitarios	145	11 años
Motos	11	11,5 años

© Lantik

ANEXO 3 – TABLA DE CARACTERÍSTICAS

Especificaciones técnicas requeridas	***Nombre Empresa*** ***Nombre de la Herramienta***	
	Cumple (Si / No)	**Comentarios**
Requerimientos técnicos de la plataforma		
Aplicación en entorno web 100 % que garantice el acceso en tiempo real a la información de la herramienta.		
Incluidas todas las licencias necesarias del aplicativo para la implantación en las infraestructuras actuales e incluidas futuras necesidades como podrían ser entidades forales u otros edificios.		
Licencias sin límite de personas usuarias para todos los departamentos de DFB con distintos perfiles de acceso y uso, así como las licencias sin límite de personas usuarias para todas las futuras implantaciones en otros edificios/infraestructuras como podrían ser por ejemplo los de las Entidades Forales u otros.		
La arquitectura de la herramienta deberá permitir la escalabilidad de la solución, de forma que permita el crecimiento de esta.		
La arquitectura de la herramienta deberá disponer de la flexibilidad necesaria para permitir cambios de activos por departamentos, secciones, contratos o tipología de activos de forma sencilla, y con un seguimiento exhaustivo y detallado de la trazabilidad.		
Implantación de la herramienta de gestión en entorno de pruebas y entorno de producción en las instalaciones de Lantik.		
Instalación en servidor virtualizado VMware en las instalaciones de Lantik para los 2 entornos (pruebas y producción).		
En el entorno de producción, la solución se implementará en alta disponibilidad en activo-activo cumpliendo los requerimientos de la infraestructura de Lantik.		
El motor de la base de datos del aplicativo deberá ser SQL Server y estará ubicada en el servidor de base de datos SQL corporativo de Lantik compatible como mínimo con v. 2017 para los 2 entornos (pruebas y producción).		
Herramienta integrada con la infraestructura de Lantik (gestión de usuarios integrado con directorio activo mediante SSO, sistema de comunicaciones, sistema de almacenamiento, sistema de backup Networker de Dell EMC, etc.).		
Envío de correos electrónicos desde el aplicativo (envío de alertas, etc.) utilizando plataforma corporativa Exchange.		
Accesible desde los navegadores Internet Explorer, Firefox y Chrome.		
100% móvil y adaptada en su totalidad para su uso en Tablets tanto Windows, Android y IOS.		

© Lantik

APP para Smartphone Android y IOS para lectura de etiquetas, creación y consulta de órdenes de trabajo en tiempo real y con posibilidad de descarga para trabajo off-line.		
Plantillas para la carga de datos en Excel para la creación de la base de datos.		
Herramienta integrada para la generación de querys sin conocimiento de herramientas SQL.		
La herramienta deberá visualizarse íntegramente en euskara y castellano.		
Requerimientos funcionales de la plataforma		
Gestión de una buena documentación, estructura arborescente sin límite de niveles y fichas técnicas de los equipos mantenidos que podrán configurarse de manera flexible adaptada a la naturaleza de los activos y con accesos limitables por roles de usuario.		
Herramienta web con pantallas configurables (elementos gráficos personales para la configuración de informaciones, Indicadores y funciones de la pantalla inicial de cada usuario).		
Mantenimiento correctivo, preventivo, predictivo y proactivo de la infraestructura gestionada.		
Planificación de trabajos y con órdenes de trabajo configurable y programable.		
Creación libre de Cuadros de Mando e Indicadores (KPIs) con objetivos y seguimiento comparativo con alarmas.		
Consulta, análisis, informes, creación de indicadores y cuadros de mando de los activos e históricos.		
Acceso y visualización de archivos documentales (planos, croquis, esquemas, etc.).		
Planificar y supervisar todo tipo de trabajos de mantenimiento, tanto sean éstos realizados por La DFB por empresas subcontratadas o certificadores y abarcando reparaciones, revisiones preventivas, de mejora, etc.		
Control y seguimiento de proyectos.		
Gestión de Almacenes y Compras.		
Controlar el uso en condiciones de seguridad de todas las instalaciones y la comodidad del público.		
Creación de un Portal de Mantenimiento que integre a Peticionarios de la DFB y proveedores en el acceso para programar sus trabajos y reportarlos y permitiendo el Control de Actividades Empresariales.		
Consola de administración de usuarios desde la propia herramienta que permita limitar el acceso al aplicativo o partes de este según rol o perfil de usuario. (Administrador global del sistema, usuario administrador de una sección de mantenimiento, usuario genérico de una sección de mantenimiento, usuario para empresas externa de un determinado mantenimiento, etc.).		
Filtrado de los recursos y órdenes según los contratos de los diferentes Proveedores de Servicios y área de la DFB: cada		

© Lantik

Proveedor accederá a los Equipos que mantiene y a las Órdenes de Trabajo que se le asignan.		
Planes de Seguridad y control en tiempo real de las validaciones (EPIs, etc.).		
Optimización de Preventivo (ciclo y contenido).		
Optimización de Stocks de repuestos (recálculo de parámetros de stocks).		
Monitorización mediante láminas visuales editables por el usuario por la persona usuaria.		
Monitorización de Indicadores de Mantenimiento mediante láminas configurables por las personas usuarias.		
Movilidad mediante Tablets (Windows/Android) y Smartphones (Android/IOS) integrada en la misma aplicación.		
Realidad Virtual con editor de modelos 2D y 3D.		
Creación libre de eventos que activan acciones de la aplicación ante sucesos determinados y Alarmas. Incluyendo envío de e-mails y/o notificaciones en smartphones.		
Análisis de fiabilidad y evaluación de equipos mediante RCM. (mantenimiento basado en Fiabilidad).		
Disponer de un histórico analizable en los planos técnico, económico y de políticas de mantenimiento.		
Control presupuestario de costes. Divisible por departamentos, secciones, etc.		
Capacidad de Supervisión global mediante la instalación en una única Base de datos (multicompañía).		
Conocer en todo momento el estado real de los activos gestionados mediante indicadores al efecto. Divisible por departamentos, secciones, etc.		
Mantenimiento de edificios e infraestructuras		
Por tanto, para la organización y gestión integral del mantenimiento de los edificios/infraestructuras y de sus instalaciones la herramienta de gestión deberá como mínimo, desarrollar e interrelacionar los siguientes apartados de forma parcial por edificios/infraestructuras, por departamentos, por las 3 secciones de mantenimiento, por contratos, por tipo de activos y también de forma conjunta: Análisis de edificios y de su equipamiento • Lista del equipamiento. • Codificación de equipos e instalación códigos de barras, QR, dispositivos NFC, etc. • Tipos de mantenimiento. • Modelos de mantenimientos posibles. • Análisis de criticidad.		

© Lantik

• Selección del modelo de mantenimiento en base a la criticidad. • Fichas de edificios/equipos/instalaciones. • Hoja-resumen de equipos por edificios, departamentos, secciones de mantenimiento, y a nivel global. Integración e interrelación con los sistemas domóticos de los edificios: o Scada Regin. o Tac vista de Schneider. o Johnson Controls. o Ofenval. o Siemens para el control de calderas. o Siemens para el control centralizado de las diferentes plantas de edificios o Smartlink para la gestión de cuadros eléctricos.		
<u>Planes de mantenimientos basados en RCM</u> • Determinación de fallos. • Clasificación de fallos. • Determinación de modos de fallo. • Determinación de medidas preventivas. • Consulta de manuales de equipos. • Determinación de repuestos a partir del análisis de fallos. • Elaboración de planes de mantenimientos iniciales • Agrupación de tareas. Gamas y rutas de mantenimiento. • Informes tras realización de gamas y rutas. • Puesta en marcha. • Procedimientos de realización de gamas y rutas de mantenimiento. • Planificación del mantenimiento. • Posibilidad de ver toda la planificación de mantenimiento preventivo y correctivo por activo. • Organización de paradas. • La mejora continua en el Plan de mantenimiento		
<u>Gestión del mantenimiento correctivo</u> • Distribución del tiempo en la reparación de una avería. • Asignación de prioridades. • Listas de averías. Ayudas al diagnóstico. • Causas de fallos. • Análisis de fallos. • Tiempos de parada/inactividad.		
<u>Gestión de repuestos, consumibles</u> • Clasificación de los repuestos, consumibles.		

© Lantik

• Aspectos a tener en cuenta en la selección del repuesto. • Determinación del repuesto a que se debe mantener en stock, en función de consumos o de mantenimientos programados. • Identificación de repuestos, consumibles. • Almacenes. • Inventarios. • Compras de repuestos, consumibles, con posibilidad de inserción de documentación gráfica.		
Calidad del mantenimiento • Calidad y resultados. • Auditorias de calidad de mantenimiento. • Informes periódicos.		
Gestión de prevención de riesgos laborales • Evaluación de riesgos. • Equipos de protección individual/Medidas colectivas. • Índices de evolución de la seguridad. • Posibilidad de incorporar fichas de producto.		
Gestión medioambiental • Control y evolución de consumos energéticos mediante conexión con datos de comercializadoras. • Gestión de consumos de energía. • Control y evolución de la gestión de residuos. • Índices de evolución de criterios medioambientales.		
Gestión de la información • Ordenes de trabajo. • Indicadores. • Gestión de consumos de consumibles a nivel de contratos centralizados, y a nivel de contratos menores. • Informes periódicos por equipos / instalaciones /edificios /3 secciones de mantenimiento/ departamentos / globales. • Archivo de mantenimiento. • Archivo técnico de los planos, proyectos de arquitectura y de instalaciones. • Trabajadores propios/externos (Base de datos).		

© Lantik

• Información exhaustiva/simplificada de cada ítem o tarea subcontratada. • Cuadros de mando.		
Mantenimiento de vehículos		
La nueva plataforma para la organización y gestión integral del mantenimiento de los vehículos deberá como mínimo, desarrollar e interrelacionar los siguientes apartados de forma parcial, por conductores/as, tipología de vehículos, vehículos con combustibles alternativos, centro de gestión, kilometrajes, consumos, mantenimientos, reparaciones, sanciones, siniestros de vehículos por departamentos, por centro de gestión, tipología, fechas de matriculación, de forma conjunta y por régimen de propiedad: Análisis de vehículos • Lista de vehículos y sus aspectos relacionados con la organización y uso (departamentos, cesiones, adscripciones, observaciones, itvs, impuestos, combustible, ...). • Codificación de vehículos e instalación códigos de barras, QR, dispositivos NFC, etc. • Fichas de vehículos (permiso de circulación, fichas técnicas, OF relacionadas, ...). • Hoja-resumen de vehículos por servicios, departamentos, a nivel global y por tipo de propiedad o uso. • Kilometrajes y consumos. • Siniestros y sanciones. • Conexión a ubicación y GPS. • Documentación del vehículo. • Impuestos y seguros. • Tarjetas aparcamiento. • Mantenimiento y reparaciones. • Adecuaciones y mejoras. • Adquisiciones y ventas.		
Planes de mantenimientos basados en manuales de mantenimiento de los vehículos • Elaboración de planes de mantenimientos iniciales y seguimiento. • Planes de inspecciones periódicas. • Determinación de fallos. • Clasificación de fallos. • Determinación de modos de fallo.		

© Lantik

• Determinación de medidas preventivas. • Consulta de manuales de equipos. • Determinación de repuestos a partir del análisis de fallos. • Elaboración de planes de mantenimientos iniciales. • Agrupación de tareas. Gamas y rutas de mantenimiento. • Informes tras realización de gamas y rutas. • Puesta en marcha. • Procedimientos de realización de gamas y rutas de mantenimiento. • Planificación del mantenimiento con medios propios y con proveedores externos. • Organización de paradas. • La mejora continua en el Plan de mantenimiento. • Gestión de órdenes de trabajo, presupuestos, petición de presupuestos, aceptaciones de presupuestos y de facturas a vehículos, plazos y seguimiento, introducción de modelos predeterminados. • Consulta y gestión de históricos por operación y vehículo. • Elaboración de checklist.		
Gestión del mantenimiento correctivo • Distribución del tiempo en la reparación de una avería. • Asignación de prioridades. • Listas de averías. Ayudas al diagnóstico. • Causas de fallos. • Análisis de fallos. • Gestión de órdenes de trabajo, presupuestos, petición de presupuestos, aceptaciones de presupuestos y de facturas a vehículos, plazos y seguimiento, introducción de modelos predeterminados. • Consulta y gestión de históricos.		
Gestión de repuestos • Clasificación de los repuestos. • Aspectos a tener en cuenta en la selección del repuesto. • Determinación del repuesto a que se debe mantener en stock. • Identificación de repuestos. • Almacenes. • Inventarios. • Compras de repuestos, consumibles, con posibilidad de documentación gráfica, introducción de modelos predeterminados.		

© Lantik

Calidad del mantenimiento • Calidad y resultados. • Auditorias de calidad de mantenimiento.		
Gestión de prevención de riesgos laborales • Evaluación de riesgos. • Equipos de protección individual/mediadas colectivas. • Índices de evolución de la seguridad. • Posibilidad de incorporar fichas de producto.		
Gestión medioambiental • Control y evolución de consumos energéticos mediante conexión con datos de comercializadoras. • Consumo combustible/kwh por vehículo /km recorridos • Consumo eléctrico en vehículos híbridos y eléctricos. • Control y evolución de la gestión de residuos. • Índices de evolución de criterios medioambientales.		
Gestión medioambiental • Control y evolución de consumos energéticos mediante conexión con datos de comercializadoras. • Consumo combustible/kwh por vehículo /km recorridos. • Control y evolución de la gestión de residuos. • Índices de evolución de criterios medioambientales.		
Gestión de la información • Ordenes de trabajo. • Indicadores. • Informes periódicos por usuarios/as/ vehículos/servicios/departamentos/globales. • Archivo de mantenimiento. • Archivo técnico. • Cuadros de mando.		
Caso particular de los vehículos de bomberos		

© Lantik

Gestionar las revisiones periódicas de los vehículos y de su contenido, incluido almacén y maquinaria de los mismos. • Revisión del propio vehículo y de todo el material específico incluido en los propios camiones para las intervenciones en el que se indique: vehículo, fecha y hora inicio/fin de la revisión, incidencias detectadas incluyendo ordenes de trabajo si procede, campo autor de la revisión, campo detalle/observaciones, etc. • Hoja resumen de las revisiones. • Consulta del histórico de las revisiones periódicas. • Checklist de dichas revisiones podrá ser realizada mediante Tablets tanto Windows, Android y IOS.		
Integración de la plataforma con aplicaciones corporativas		
Integración con Licitación electrónica. La aplicación se integrará con el Gestor de Pedidos, esta generará órdenes de trabajo que en dicha aplicación se traducirán en solicitudes de pedido y será el gestor de pedidos quien se encargue de realizar los pedidos. La trazabilidad de los pedidos que se realizan debe quedar registrada en la aplicación de mantenimiento, con lo que esa información también habría que enviarse. A su vez, para poder realizar los pedidos, desde la aplicación de mantenimiento se deberían de poder ver todos los catálogos vigentes que existen. El gestor de pedidos dispone de una capa de integración mediante servicios web, a través de estos se podrá implementar toda la funcionalidad que sea necesaria.		
Integración con ERP SAP. La aplicación deberá estar integrada con el sistema de Recepción de facturas / contabilidad del gasto para poder desde ella verificar si la factura corresponde con los trabajos realizados y en su caso dar el visto bueno para la contabilización y la gestión del pago de la factura. La comunicación entre la aplicación y el sistema de Recepción de facturas / Contabilidad (ERP SAP) se realizará a través de Servicios Web.		

Integración con la aplicación de vehículos. La aplicación se integrará con la aplicación de vehículos desarrollada por Lantik para la importación de datos e históricos, así como los datos de kilometraje e incidencias del mismo. La comunicación entre ambos se realizará a través de Servicios Web.		
Integración de la plataforma con otras aplicaciones		
Integración con SCADAS/BMS.		
Integración con sistemas GIS.		
Integración con BIM.		
Integración con Power BI.		
Integración con Sharepoint.		
Integración e interrelación con los sistemas domóticos de los edificios: • Scada Regin. • Tac vista de Schneider. • Johnson Controls. • Ofenval. • Siemens para el control de calderas en edificios • Siemens para el control centralizado de las diferentes plantas de edificios. • Smartlink para la gestión de cuadros eléctricos		
Integración e importación de datos e históricos al nuevo aplicativo de los programas de mantenimiento de las diferentes empresas externas mantenedoras de las instalaciones eléctricas y de seguridad, de las instalaciones de climatización y calefacción (Prisma), de la de conservación y mantenimiento de edificios (GIM) y otros.		
Formación		
Formación al equipo de proyecto de Lantik y DFB • Mantenimiento de Activos: creación de la estructura de activos a mantener, fichas de activos y características, integración de información gráfica, integración con BIM y principales procesos de la herramienta: solicitud de trabajos, mantenimiento correctivo, órdenes de trabajo, mantenimiento preventivo, reporte de información,		

© Lantik

seguimiento de trabajos, alertas, análisis de indicadores, reporte histórico, etc. tratando específicamente, edificios, vehículos y específicos de bomberos. • Gestión de Almacenes de Mantenimiento: creación de la estructura de almacenes, fichas de materiales y características, parámetros de almacén, integración de información gráfica, principales procesos de la aplicación, solicitudes de materiales, consumo o devolución de materiales, etc. • Gestión de Compras: proveedores, ofertas, seguimiento de ofertas, solicitudes de compra, circuito de pedidos en integración con otras aplicaciones, seguimiento de compras, integración de documentos predeterminados, etc. • Utilidades básicas de la aplicación: personalización de menú, gestión de los usuarios, alta de datos desde plantillas, exportación de datos, búsquedas, generación de informes y gráficos, etc. Dicha formación presencial constará de un mínimo de 24 horas, en fecha y horario a convenir con Lantik y DFB.		
Formación en el análisis de la información Entre otros, se formará a los usuarios en el análisis de la información de: • Entre otros, se formará a los usuarios en el análisis de la información de: • Creación de Indicadores. • Cuadros de mando. • Empleo de herramientas de Power BI. Dicha formación presencial constará de un mínimo de 8 horas, en fecha y horario a convenir con Lantik y DFB.		
Formación al equipo técnico y usuarios avanzados Esta Formación se impartirá al personal técnico y a usuarios avanzados. • Estructura interna de tablas. • Web Services de la herramienta.		

© Lantik

• Creación de nuevas pantallas, nuevos campos, nuevos informes, etc. Dicha formación presencial constará de un mínimo de 16 horas, en fecha y horario a convenir con Lantik y DFB.		
Formación a usuarios finales Esta formación se impartirá a los usuarios finales según su función: • Mantenimiento de Edificios e infraestructuras. (4.2.1) • Mantenimiento de vehículos. (4.2.2) • Caso particular de vehículos de bomberos. (4.2.3) Dicha formación presencial constará de un mínimo de 4 horas, en fecha y horario a convenir con Lantik y DFB.		
Soporte y mantenimiento		
Soporte y mantenimiento del fabricante de la herramienta por un periodo de tres años a partir de la entrega e instalación de todas las licencias requeridas y tras visto bueno de Lantik. El plazo máximo para la entrega e instalación de todas las licencias requeridas será de 3 meses.		
Apertura de incidencias 24x7 todos los días del año en servicio web de ticketing del propio fabricante de la herramienta.		
Asistencia telefónica sin límite de consultas.		
Asistencia mediante correo electrónico sin límite de consultas.		
Asistencia técnica mediante acceso remoto.		
Las incidencias deberán ser atendidas y resueltas obligatoriamente en castellano y/o euskara.		
Se atenderán incidencias en calendario de Bizkaia y horario laboral 8x5. Se deberá indicar el horario de atención las consultas/incidencias.		
Acceso a una versión nueva de producto anual, como mínimo. Se deberá acreditar y documentar las versiones de producto de los 2 últimos años con las mejoras y/o correcciones introducidas.		

© Lantik

Los tiempos de respuesta y resolución del servicio como máximo serán los indicados en la siguiente tabla:

Prioridad	Tipo	Tiempo de respuesta máximo (horas laborables)	Tiempo de resolución máximo (horas laborables)
1	Crítico	4 horas	8 horas
2	Alta	6 horas	16 horas
3	Media	8 horas	24 horas

Será **requisito imprescindible** adjuntar en la oferta los datos de acceso a la asistencia de todos ellos. (portal web, teléfono, correo electrónico, horario de atención de incidencias, etc.) así como como los tiempos máximos de respuesta y resolución.

© Lantik

Bizkaia
lantik

Sabino Arana, 44
48013 BILBAO (Bizkaia)

Tel: (+34) 944 068 900
Fax: (+34) 944 068 800

e-mail: lantik@bizkaia.eus
http://lantik.bizkaia.eus

ER-2023/2005
El Diseño, el Desarrollo y el Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas.
ER-0739/2006
La Compra de Bienes y Servicios y el Suministro e Instalación de Equipamiento Informático para la Diputación Foral de Bizkaia.
ER-0811/2008
La Atención al Cliente.