I.F.Z.: A-95282216 Bizkaiko Merkataritza Erregistroa, BI-38047 O.a, 102 Oh. a, T 4347 , L. Idazp.a – Persona Bakarreko Baltzua

N.I.F.: A-95282216 Registro Mercantil de Bizkaia, Hoja BI-38047, Folio 102, T 4347 , Inscripción 1. – Sociedad Unipersonal

EXPTE.: 018.ST.2024

PLIEGO DE BASES TÉCNICAS

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA FIELDEAS

ÍNDICE

1. OBJETO Y ALCANCE. 3

2. SERVICIOS SOLICITADOS 3

2.1. DESCRIPCIÓN. 3

2.1.1. Activación de licencias 4

2.1.2. antenimiento correctivo 4

2.1.3. Mantenimiento adaptativo. 4

2.1.4. Mantenimiento evolutivo. 4

2.2. ENTREGABLES 5

2.3. NIVELES DE CALIDAD. 6

2.4. ORGANIZACIÓN. 6

2.5. PERFILES PROFESIONALES REQUERIDOS. 7

2.5.1. Jefatura de proyecto: 7

2.5.2. Analista funcional 8

2.5.3. Programador/a 8

2.5.4. Condiciones sobre la adscripción de recursos humanos al contrato 9

3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN. 10

3.1. Participación de Itelazpi 10

3.2. coordinacion con terceras empresas 10

3.3. Lugar de Trabajo 10

3.4. Intervención presencial 11

3.5. Horario y calendario 11

3.6. Cobertura 11

3.7. Equipamiento 11

3.8. Supervisión del servicio 11

3.9. Gastos 11

3.10. Garantía 11

3.11. Documentación técnica 12

4. NIVELES DE SERVICIO: MANTENIMIENTO ADAPTATIVO/EVOLUTIVO. 13

1. OBJETO Y ALCANCE.

Dentro del Plan estratégico de la compañía definido hasta al año 2024, denominado en adelante PE_21-24, se ha definido la Línea Estratégica nº 5, referente a la digitalización de los procesos de la compañía. Enmarcada en esta Línea estratégica, se ha implantado en la operativa de campo de los procesos de Itelazpi la aplicación FIELDEAS para los procesos de mantenimientos preventivos, correctivos y de coubicación. De esta manera, la práctica totalidad de los trabajos de campo en los centros de Itelazpi se pueden realizar en herramientas de movilidad en campo, simplificando la ejecución y documentación de dichos trabajos.

Desde la implantación de esta plataforma se requieren de manera continuada acciones de soporte correctivo y evolutivo, al objeto de sustanciar las necesarias adaptaciones a la realidad cambiante de la naturaleza de los trabajos a realizar, así como peticiones para la adaptación a las nuevas necesidades que han surgido.

Por todo ello, surge la necesidad de contratar para 2025 y los años posteriores, un mantenimiento de licencias y soporte de la plataforma para mantenimientos correctivos y evolutivos que van a ser necesarios en los próximos ejercicios. Los conceptos de mantenimiento contemplados son los siguientes:

A lo largo de la duración del contrato, Itelazpi emitirá los correspondientes pedidos unitarios por aquellos conceptos requeridos, no estando obligado a consumir el total del presupuesto base de licitación o el valor estimado del contrato. La facturación correspondiente a cada pedido se realizará una vez entregada la prestación o licencia solicitada, tras haber sido validada por los servicios técnicos de Itelazpi.

2. SERVICIOS SOLICITADOS

2.1. DESCRIPCIÓN.

Al comienzo de cada año en curso, se realizará un pedido correspondiente al mantenimiento de las licencias vigentes en ese momento. Asimismo, en caso de requerirse un aumento de licencias, se realizará un pedido independiente para la adquisición de dichas licencias.

La cuantificación económica de los trabajos desarrollados en el mantenimiento evolutivo/adaptativo (peticiones), se realizará en función de las horas de trabajo invertidas por personal que participe, y la **tarifa por hora de servicio** según cada perfil establecida en la oferta ganadora del concurso.

De esta manera, el precio del contrato será el resultante de la aplicación de los citados precios unitarios al número de horas realmente incurridas, siguiendo los postulados establecidos en el presente Pliego de Bases Técnicas.

Por ello, las cuantías del PBL y el VEC no deja de ser una estimación, que sirve para determinar el procedimiento de contratación aplicable, la cuantía de la fianza y otros aspectos similares condicionados legalmente al precio global de contrato.

El servicio de mantenimiento de aplicaciones solicitado se puede desglosar en los siguientes apartados:

2.1.1. Activación de licencias

Itelazpi solicitará mediante un pedido específico, cuando corresponda su activación o renovación, los siguientes conceptos de licencias de la aplicación:

Licencia de usuario Fieldeas
Mantenimiento anual por licencia de usuario FIELDEAS
Mantenimiento anual módulo de reportes

2.1.2. antenimiento correctivo

Consiste en la resolución de las incidencias que se presenten durante la explotación de la aplicación y que son reportadas por las personas que la utilizan. La resolución de la incidencia debe restablecer la operatividad de la aplicación, restaurar los posibles errores introducidos en los datos, así como intervenir sobre el origen de la incidencia para evitar su repetición.

2.1.3. Mantenimiento adaptativo.

Consiste en llevar a cabo las actividades destinadas a la adaptación de las aplicaciones a los cambios tecnológicos, legislativos, etc., que se producen a lo largo del tiempo. El mantenimiento adaptativo se solicitará mediante el proceso estándar de peticiones. Puede requerir tanto modificaciones habituales en la configuración del entorno como generación o modificación de código de los desarrollos realizados. Incluye al menos una actualización anual de la versión del sistema.

Se tendrán en cuenta las adaptaciones realizadas para cada aspecto funcional, así como las implicaciones en las conexiones con otros aplicativos de Itelazpi. Asimismo, deberá llevar a cabo la implantación de los cambios diseñados, dentro de estas tareas de mantenimiento adaptativo.

2.1.4. Mantenimiento evolutivo.

Se engloban dentro del apartado de mantenimiento evolutivo todas aquellas actividades destinadas a la mejora de las aplicaciones. Por ejemplo, la inclusión de nuevas funcionalidades, mejoras de usabilidad, mejoras de rendimiento, etc. El mantenimiento evolutivo se solicitará mediante el proceso estándar de gestión de peticiones.

Las órdenes de trabajo, son por tanto **"incidencias" y "peticiones"**. Las incidencias son recibidas por el equipo de mantenimiento a través del CAU de Itelazpi, que será el que escalará la incidencia, una

vez realizado un primer diagnóstico. Las peticiones son recibidas por el equipo de mantenimiento a través del Jefe de Proyecto designado por Itelazpi. La empresa adjudicataria establecerá, como mínimo dos canales para la recepción de incidencias y peticiones; una lista de distribución de e-mail y un número telefónico.

El servicio de mantenimiento atiende todas las incidencias reportadas, y las peticiones cuya estimación de esfuerzo no sobrepase las 400 horas de trabajo. Las peticiones de volumen de trabajo superior no son objeto de este pliego de condiciones.

Las actividades concretas a realizar son las siguientes:

- Gestión de las incidencias
- Gestión de las peticiones
- Análisis de impacto de peticiones.
- Estimación previa de esfuerzo de las actividades
- Planificación de las actividades.
- Diseño funcional de la solución
- Diseño técnico de la solución
- Programación y o parametrización de la solución diseñada.
- Pruebas unitarias
- Pruebas de integración
- Paso entre entornos: Desarrollo/Preproducción/Producción
- Pruebas de implantación
- Documentación metodológica de las actividades técnicas
- Comunicación con las personas interlocutoras de Itelazpi y personas usuarias.

2.2. **ENTREGABLES**

Los entregables que forman parte del servicio de mantenimiento son los siguientes:

- Las implementaciones, en forma de módulos de software, resultantes de la realización de cada una de las órdenes de trabajo llevadas a cabo.
- Manuales de usuario y guías de uso de cada funcionalidad implantada, ya sea mediante desarrollos de sw o parametrización de la herramienta.
- Documentación técnica, acorde a la metodología utilizada por ITELAZPI, resultante de las actividades realizadas.
- Informe mensual de gestión del mantenimiento con la situación de los trabajos, grado de avance y revisión de la planificación.

Se prestará la debida atención a que los entregables cumplan con los criterios lingüísticos corporativos de Itelazpi, en los que el bilingüismo deberá ser imperante en la documentación generada.

2.3. **NIVELES DE CALIDAD.**

Las adaptaciones realizadas deberán contar con los siguientes niveles de calidad:

- Óptimo rendimiento, especialmente en la respuesta a la interacción del usuario.
- Óptima usabilidad
- Software libre de errores
- Arquitectura modular, desacoplada, orientada a servicios de negocio que permita distintas composiciones del mismo.
- Diseño gráfico estético
- Integración basada en servicios web
- Documentación que posibilite la transición del servicio al final del contrato.

2.4. **ORGANIZACIÓN.**

La empresa adjudicataria nombrará a una única persona con el perfil de coordinación del servicio, y será diferente del resto de personas ofertadas en el resto de perfiles solicitados. Esta persona ejercerá, entre otras funciones, la coordinación del equipo de trabajo, y centralizará la interlocución del servicio. Además, será la persona que participará en las reuniones de seguimiento.

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria recibirá las órdenes de trabajo (Incidencias y Peticiones) y realizará un análisis de impacto de cada una de ellas. Tras ello, realizará una estimación de esfuerzo de cada una que tendrá carácter de compromiso para las posteriores fases de ejecución y facturación. Las estimaciones deberán contar con la aprobación de ITELAZPI.

En caso de que el esfuerzo real realizado en una determinada orden de trabajo haya sido superior al estimado inicialmente (superior en un 15% o más), la empresa adjudicataria deberá justificar a ITELAZPI el motivo de dicha desviación e ITELAZPI optará entre aceptar la justificación o descontar el exceso de horas de la facturación. A partir de la estimación de esfuerzo se planificará el trabajo. En la posterior ejecución del trabajo, y con el objeto de obtener el adecuado nivel de calidad, se pondrá especial énfasis en la realización de todas las pruebas en todos los entornos posibles (desarrollo – preproducción – producción).

La empresa adjudicataria realizará la instalación del producto resultante en los sistemas de ITELAZPI, verificando su buen funcionamiento. Si se solicitase, realizará demostraciones del óptimo funcionamiento del software construido/modificado.

Sólo se considerará recepcionado un producto entregable cuando éste cuente con el visto bueno del responsable del proyecto por parte de ITELAZPI. En caso de no existir conformidad por parte de ITELAZPI con la calidad del software producido, ITELAZPI desestimará la entrega y considerará la orden de trabajo como pendiente de entrega.

La empresa adjudicataria acatará las instrucciones procedentes de ITELAZPI relativas al uso de productos y herramientas, seguridad, procedimientos de calidad, metodología y manual de estilo.

Se llevarán a cabo reuniones periódicas de seguimiento, en los locales de ITELAZPI, en las cuales se revisará el estado de los trabajos y el cumplimiento de las fechas previstas. En caso de detectarse desviaciones, la empresa adjudicataria propondrá las medidas correctoras que considere oportunas, las cuales deberán contar con el visto bueno de ITELAZPI.

Las actas de las reuniones de inicio y de seguimiento serán firmadas mediante firma electrónica o manuscrita, por la persona responsable del proyecto de ITELAZPI y por la persona responsable del contrato de la empresa adjudicataria, antes de que hayan transcurrido tres días desde la fecha de celebración de la reunión.

2.5. PERFILES PROFESIONALES REQUERIDOS.

Las personas integrantes de los equipos de trabajo que deberán adscribirse a la ejecución del contrato cumplirán con los siguientes perfiles:

- Jefe/a de proyecto
- Analista funcional
- Programador/a

Las funciones que deberán desempeñar cada uno de los perfiles son las siguientes:

2.5.1. Jefatura de proyecto:

La persona propuesta para el perfil de Jefatura de proyectos, deberá poseer conocimiento y aptitudes para coordinar el servicio, liderar un equipo de trabajo, organizar las tareas a realizar, supervisar el desempeño del equipo, desarrollarlo, e interlocutar y reportar adecuadamente con el personal Itelazpi involucrado en las diferentes acciones de mejora. Es una función de gestión del contrato con una dedicación parcial y baja, estimado en una dedicación inferior al 10% de las horas totales destinadas al proyecto. El listado de funciones principales son las siguientes:

- Asegurarse del cumplimiento en general de las condiciones del contrato.
- Coordinación del equipo de mantenimiento
- Coordinación de incidencias y peticiones
- Interlocución en la gestión de peticiones
- Control de los esfuerzos requeridos para cada acción y el grado de ejecución.

- Elaboración de informes de seguimiento, e informes económicos periódicos incurridos para su facturación.
- Participación puntual en reuniones de seguimiento
- Coordinación interna de mejoras en la calidad del servicio

Se valorarán las características en formación y experiencia del perfil propuesto, más allá de las exigidas en los criterios de solvencia técnica de la licitadora.

2.5.2. Analista funcional

La licitadora adscribirá al contrato el número de personas con perfil Analista funcional que considere necesario para la adecuada prestación del servicio. Las personas adscritas con el rol de Analista funcional deberán contar con alto conocimiento en análisis y diseño de aplicaciones, así como de capacidad de uso de las reglas de negocio de cada una de las aplicaciones dentro del alcance. Sus principales funciones serán las siguientes:

- Análisis de impacto
- Especificación funcional
- Diseño técnico
- Realización de pruebas de integración, de implantación y de usuario
- Implantación y paso entre entornos
- Documentación metodológica

Se valorarán las características en formación y experiencia del perfil propuesto, más allá de las exigidas en los criterios de solvencia técnica de la licitadora.

2.5.3. Programador/a

Las personas adscritas con el perfil de Programador/a deberán contar con conocimiento y desenvolvimiento eficiente en las plataformas tecnológicas que están dentro del alcance. Las funciones previstas son las siguientes:

- Revisión del diseño
- Construcción del software
- Pruebas unitarias
- Documentación metodológica

Se valorarán las características en formación y experiencia del perfil propuesto, más allá de las exigidas en los criterios de solvencia técnica de la licitadora.

Especialmente se valorarán experiencia y formación en otras especialidades complementarias relacionadas con el perfil en desarrollo O365, con cualificación de Power Platform Developer Associate: Se trata de una certificación técnica de Microsoft para parametrización y configuración de toda la plataforma cloud/nube de Microsoft.

También se valorarán otros perfiles complementarios en UX e UI: diseño web, accesibilidad, usabilidad y maquetación de Portales, con Certificación Internacional UX-PM Nivel 2 o similares.

2.5.4. Condiciones sobre la adscripción de recursos humanos al contrato

Se establecen las siguientes condiciones:

- Se detallarán los procedimientos, acciones o recursos destinados a garantizar la continuidad del servicio en caso de baja de alguna de las personas adscritas.
- La experiencia tanto tecnológica como funcional es de capital importancia para llevar a cabo los servicios de mantenimiento de aplicaciones objeto de este pliego, por ello, el incumplimiento de los requisitos expresados podrá ser motivo de rescisión del contrato.
- Tras la presentación de las ofertas, Itelazpi se reserva el derecho a examinar la veracidad de todas las certificaciones y acreditaciones incluidas en las mismas y, para ello, podrá solicitar cuantos informes, reuniones y aclaraciones considere oportunas.
- Itelazpi podrá solicitar información adicional para comprobar la veracidad de las referencias.

3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN.

3.1. PARTICIPACIÓN DE ITELAZPI

Itelazpi designará un Jefe de Proyecto que se encargará de supervisar, controlar y aprobar la facturación de los servicios prestados por la entidad adjudicataria. Este profesional tendrá potestad para intervenir en las órdenes de trabajo, su prioridad, planificación y modo de resolución.

Además, Itelazpi cuenta con personal de plantilla que gestiona los sistemas de información de Itelazpi, que de acuerdo a las diferentes incidencias y peticiones, podrían llegar a participar en el servicio.

3.2. COORDINACION CON TERCERAS EMPRESAS

ITELAZPI cuenta con los siguientes servicios informáticos con los que la empresa adjudicataria deberá coordinarse adecuadamente:

- **CAU**. El CAU de ITELAZPI es el primer nivel de recepción de incidencias, y se encarga de registrar las incidencias ocurridas, y realizar un primer diagnóstico para establecer el escalado que corresponda.
- **Mantenimiento de la infraestructura de sistemas propia**. EL mantenimiento de las infraestructuras de sistemas (servidores, software de base, hipervisores, sistemas de almacenamiento, electrónica de red, etc...) está subcontratada en una empresa proveedora con sede en el Parque Tecnológico de Bizkaia. De acuerdo a las necesidades, la empresa adjudicataria deberá poner los medios necesarios para facilitar la coordinación con la empresa proveedora.
- **Mantenimiento de las infraestructuras de sistemas alquiladas**. ITELAZPI alquila a la sociedad pública EJIE parte de las infraestructuras sobre las que sustenta sus servicios. Destaca en este ámbito el entorno microinformático corporativo, desde el que se debe acceder a las aplicaciones. La empresa adjudicataria pondrá todos los medios necesarios para coordinarse con EJIE en aquellas actividades del servicio que así lo requieran

3.3. LUGAR DE TRABAJO

La empresa adjudicataria deberá acudir a cuantas reuniones presenciales en la sede de Itelazpi se le requieran. Habitualmente esta interlocución se realizará con la jefatura de servicio, no obstante, si Itelazpi así lo requiere, cualquiera de los participantes como los otros perfiles indicados deberán acudir a estas sesiones.

La implantación de los distintos módulos de software se podrá llevar a cabo desde los locales de la empresa adjudicataria o desde los de ITELAZPI.

3.4. INTERVENCIÓN PRESENCIAL

Pudiera darse el caso de que la resolución de una incidencia crítica, que debe solucionarse inmediatamente, requiriese la intervención presencial en ITELAZPI del personal técnico de mantenimiento. En este caso, y tras el aviso pertinente por parte de ITELAZPI, el personal técnico deberá estar presente en los locales de ITELAZPI en un tiempo máximo de 2 horas.

3.5. HORARIO Y CALENDARIO

El horario de trabajo se adaptará en todo momento a los requerimientos del servicio, así como a los horarios de trabajo de los empleados de Itelazpi. El calendario del servicio se adaptará al calendario laboral vigente en el Territorio Histórico de Bizkaia.

3.6. COBERTURA

La cobertura de servicio será en 8x5. No obstante, en el caso de actuaciones que requieran dejar fuera de servicio alguna funcionalidad del sistema, y si Itelazpi los considerase oportuno, con carácter excepcional podrá solicitar que se lleven a cabo fuera del horario/calendario de las personas usuarias de los sistemas, con el fin de que no suponga una merma en el tiempo de disponibilidad, esto no supondrá ningún coste adicional a las horas invertidas.

3.7. EQUIPAMIENTO

La empresa adjudicataria aportará todo el equipamiento informático, las líneas de comunicación y, en definitiva, toda la infraestructura (externa a Itelazpi) necesaria para la prestación del servicio. Los costes de todo lo anterior serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

3.8. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

Para que ITELAZPI pueda supervisar el grado de eficiencia del servicio la empresa adjudicataria documentará en el Informe de Control de Servicio la imputación de horas de cada una de las personas participantes.

3.9. GASTOS

Todos los gastos y dietas que pudieran surgir como consecuencia de la prestación del servicio serán asumidos por la empresa adjudicataria.

3.10. GARANTÍA

Se establece un periodo de garantía de **TRES (3) meses**, a contar desde el Acta de recepción de finalización de cada uno de los trabajos realizados. En caso de que para alguno de los trabajos realizados

se precisara realizar correcciones durante su periodo de garantía, estos correrán a cargo de la empresa adjudicataria y no serán objeto de facturación.

3.11. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

- **Repositorio de Peticiones:** Las peticiones de servicio deberán quedarán registradas en el Repositorio de Peticiones, junto con la documentación técnica asociada. Las peticiones estarán identificadas por un número de referencia. El Repositorio de Peticiones estará en los servidores de ITELAZPI.
- **Manual de usuario/administración**: La empresa adjudicataria deberá actualizar los manuales de usuario y administración con cada una de las peticiones aprobadas. Además, con cada nueva modificación del manual de usuario, generará un comunicado dirigido a las personas usuarias indicando las modificaciones realizadas en el manual, y adjuntando la nueva versión. La versión en vigor del manual usuario quedará actualizada en el apartado correspondiente de la Aplicación, para consulta on-line. Las modificaciones que se realicen en el manual de administración serán analizadas con el Jefe de Proyecto de Itelazpi, quién dará su visto bueno.

Al inicio del contrato la empresa adjudicataria **realizará una auditoria de documentación técnica**, dejando actualizada aquellas que no lo estuviese. Actualizará los manuales de usuario y administración.

4. NIVELES DE SERVICIO: MANTENIMIENTO ADAPTATIVO/EVOLUTIVO.

La relación entre las partes, en cuanto a sus aspectos técnicos, se sujeta a los niveles de servicio que se recogen a continuación:

En referencia a la gestión de peticiones, provenientes de Itelazpi o derivadas del análisis realizado y propuestos por la adjudicataria, el nivel de servicio se cuantificará en base a los siguientes indicadores:

- Tiempo realización de análisis preliminar
- % desviación en plazo
- % desviación en horas.
-

Los niveles de servicios solicitados son los siguientes:

Indicador	Nivel de servicio
Análisis preliminar	Siguiente día laboral
% Desviación en plazo (análisis + ejecución)	<10%
% Desviación en horas (análisis + ejecución)	<10%

Las tareas previstas en el análisis preliminar son las siguientes:

- Confirmar la recepción de la petición.
- Realizar el análisis preliminar.
- Realizar la primera valoración del estudio o análisis de la petición y documentar.
- Comunicar a Itelazpi la valoración y traspasar la documentación.

El incumplimiento de los niveles de servicio, podrá llevar aparejada la resolución del contrato o la aplicación de penalizaciones, si aquél no fuese reiterado o no causará perjuicios a Itelazpi. Las penalizaciones económicas podrán alcanzar hasta el 20% de la facturación mensual, en función del alcance del incumplimiento.