



**CONTRATACIÓN P.A.N.A.P.
ZIURTAPEN ETA ZERBITZU ENPRESA-EMPRESA DE CERTIFICACION Y SERVICIOS_
IZENPE S.A.**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES DE EF4KTUR.

Nº EXPEDIENTE: IZNP_S_008_2024



Contenido

1	OBJETO	3
2	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	3
3	SUSTITUCION DEFINITIVA DE LOS RECURSOS	6
4	TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA Y DE CONOCIMIENTO.	6
5	COORDINACIÓN Y REPORTING	6
6	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	7



1 OBJETO

El objeto es la contratación por *Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa-Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe, S.A.* (en adelante, Izenpe) de un servicio a demanda de mantenimiento y de desarrollo de nuevas funcionalidades de la aplicación Ef4ktur de Izenpe, que permite la generación, firma y envío de facturas electrónicas, para realizar las tareas correctivas y evolutivas requeridas por Izenpe tanto desde un punto de vista funcional como legal.

Las tareas que cubrirá este servicio serán:

1. Mantenimiento evolutivo y correctivo de la aplicación Ef4ktur
2. Soporte a usuarios en la gestión de incidencias.

2 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Como características más importantes se debe reseñar que EF4KTUR es una aplicación:

- **Multiplataforma** (Windows, Linux y Mac), pretendiéndose que sea instalable por cualquier usuario independientemente de los sistemas que utilice.
- **Multilingue** (Euskera, Español e Inglés).
- Software Libre con licencia EUPL, por lo que el código fuente de la aplicación está en www.ef4ktur.com accesible al público en general.
- Permite,
 - La **importación de datos** de otros sistemas de facturación.
 - La **firma de facturas electrónicas** con certificados de IZENPE, FNMT, DNI electrónico y CAMERFIRMA.
 - Realizar el **envío de facturas** electrónicas por webs ervice a los distintos receptores de facturas dados de alta.
 - La **recepción de facturas electrónicas** en formato Facturae y PDF realizando las tareas de validación de formato y firma correspondientes.
 - La **generación y envío del fichero TicketBai** a las tres diputaciones vascas.



El servicio se desarrollará siguiendo el plan de trabajo de solicitud de servicios que se detalla a continuación:

- Para el mantenimiento evolutivo y correctivo de la aplicación Ef4ktur será el siguiente:
 - 1- IZENPE planteará una descripción detallada de la nueva funcionalidad y sus requerimientos específicos, y lo enviará través de una herramienta que proporciona Izenpe o por correo electrónico al jefe de proyecto de la empresa adjudicataria.
 - 2- En base a esto la empresa adjudicataria presentará una oferta en un plazo adecuado, que incluirá detalle específico del coste y planificación tanto en número de jornadas como en fechas de entrega.
 - 3- En el caso de que desde Izenpe se considere que la propuesta no se adecúa a lo solicitado o se extralimita en plazos, condiciones, precio etc., solicitará en el plazo más breve posible, modificaciones al respecto.
 - 4- Una vez recibidas las modificaciones solicitadas por Izenpe, la empresa adjudicataria enviará propuesta ajustada a las mismas, en un plazo máximo de 7 días hábiles, salvo que desde Izenpe, y por las dificultades de lo solicitado, se considere ampliar dicho plazo.
 - 5- Recibida la nueva propuesta y aprobada por Izenpe, se llevará a cabo el servicio en las condiciones establecidas y se procederá al desarrollo.
 - 6- La empresa adjudicataria se encargará de la traducción de los literales de los formularios y mensajes de la aplicación a los tres idiomas (castellano, euskera, ingles).
 - 7- Como resultado del desarrollo se entregará a IZENPE:
 - ✓ Informe de las pruebas realizadas sobre el desarrollo incluyendo si fuera necesario pruebas de stress, rendimiento, etc. Sin coste para IZENPE
 - ✓ Documentación de implantación, uso, etc. Sin coste para IZENPE
 - ✓ Código fuente y archivos necesarios para la instalación en los servidores de Izenpe.
 - ✓ Instalables en los sistemas operativos Windows, Linux y Mac.
 - ✓ Manuales de Instalación, Técnico, Configuración y Usuario.

Nota: No se considerará que el desarrollo esta entregado y por lo tanto, no se facturará mientras no se encuentre en el entorno de desarrollo, desplegado, compilado y cumpliendo los requisitos demandados, plan de pruebas, etc.

Si se superara el plazo estimado en la oferta, se contactará con IZENPE para evaluar la situación y decidir las acciones a seguir.



- El plan de trabajo para la resolución de **incidencias que no entran en garantía**:
 - 1- En caso de detectar una incidencia, IZENPE se comunicará con la empresa licitadora través de una herramienta que proporcione el licitador, teléfono o mail.
 - 2- La empresa adjudicataria le asignará un código y los recursos necesarios para resolverla.
 - 3- Se presentará vía email o herramienta proporcionada a IZENPE una estimación del tiempo estimado y recursos necesarios y si es necesario se discutirán con IZENPE las diferentes alternativas posibles.
 - 4- Una vez aprobada esta estimación preliminar, se procederá a solucionar la incidencia, puede ser necesario el desplazamiento de personal de la empresa adjudicataria a las instalaciones de IZENPE.
 - 5- El horario de la empresa adjudicataria será de oficina (8x5).
 - 6- A petición de Izenpe, el adjudicatario deberá ponerse en contacto con el usuario final antes de transcurridas 24h de la apertura de la incidencia o consulta.
 - 7- Izenpe podrá requerir al adjudicatario la atención al usuario in situ en las instalaciones del usuario final.
 - 8- Se deberá dar soporte a:
 - Izenpe, ante cualquier solicitud relativa a la aplicación EF4KTUR.
 - Usuarios finales con problemas en el uso de la aplicación EF4KTUR en cualquiera de los S.O.
 - 9- Debido a que se producen incidencias similares a lo largo del tiempo, será obligatorio aportar un sistema gestor del conocimiento y de gestión de incidencias con acceso por parte de Izenpe.
 - 10- Si es necesario, se realizará un informe mensual con los indicadores solicitados por Izenpe.
 - 11- Una vez solucionada la incidencia se elaborará un informe con la descripción del problema, su solución, pruebas realizadas y el total de horas dedicadas.

Si se superara el plazo estimado en la oferta, se contactará con IZENPE para evaluar la situación y decidir las acciones a seguir.

- La resolución de **incidencias que se encuentren en garantía** se realizarán en el tiempo más breve posible. Si es necesario se elaborará un informe con la descripción del problema, su solución y las pruebas realizadas.



3 SUSTITUCION DEFINITIVA DE LOS RECURSOS

En caso de sustitución definitiva de alguno de los recursos asignados al presente, se comunicará a IZENPE con al menos 15 días de antelación.

La sustitución del recurso/persona, por un recurso NUEVO no formado previamente, requerirá:

- Coexistencia de recurso saliente y entrante durante al menos dos semanas.
- Formación de NUEVOS recursos/personas:
 - La adjudicataria se responsabilizará de impartir la formación y capacitación.
 - Se presentará un informe de formación impartida, temario y contenido en base a la formación inicial.
 - La adjudicataria deberá asumir el coste de esta formación y las Jornadas “puesta al día” que en ningún caso supondrán costes adicionales para IZENPE.

4 TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA Y DE CONOCIMIENTO.

El adjudicatario, deberá realizar también todas las labores necesarias para la transferencia tecnológica y del conocimiento, de todos los sistemas, todo ello bajo la supervisión y aceptación de Izenpe y sin coste para Izenpe.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Asegurar la recepción del conocimiento del actual contratista del servicio para poder dar ellos el servicio con la calidad requerida en el presente pliego.
- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego al siguiente contratista que se encargue del Servicio, si fuera preciso.
- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego a los equipos de Izenpe.
- Realizar las acciones complementarias a las acciones formativas que sean necesarias con el objetivo de asegurar las prestaciones del servicio por Izenpe o un nuevo contratista una vez finalizado el contrato.
- Ejecutar las acciones definidas con la aprobación del equipo de dirección del proyecto de Izenpe, y auditadas por Izenpe, o quien Izenpe determine.

Se precisará la elaboración de un Plan de transferencia tecnológica y de conocimiento

El plazo máximo para la transferencia de tecnología y conocimiento será de quince días hábiles.

5 COORDINACIÓN Y REPORTING

La coordinación y reporting se realizará de la forma siguiente:

- Mensualmente el coordinador designado por el adjudicatario presentará a Izenpe un informe de indicadores relativos a los servicios prestados.



- En el caso del soporte e incidencias se presentarán informes que reflejen el tiempo de respuesta y el dedicado. Debe existir una traza de las acciones y pruebas realizadas y documentación sobre cómo resolver una duda o incidencia similar (FAQS, base de conocimiento, notas técnicas etc.)
- Además, se deberá aportar documentación de diseño sobre las modificaciones que tengan impacto en la configuración y administración de la plataforma. Izenpe deberá aprobar previamente esos cambios. Se incluirán todos los cambios referentes a seguridad, procedimientos, etc.
- La empresa adjudicataria incluirá dentro del servicio una herramienta para la gestión de las tareas a realizar en el servicio que permita la gestión de las mismas.

6 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Se tendrá en cuenta:

- Referencias a plazos

Todas las referencias a plazos se realizarán indicando el día concreto, no haciendo referencia a la semana u otro período de tiempo diferente.

- Plazos de entrega

El plazo de entrega se medirá desde el momento del envío del pedido formal hasta la entrega en la ubicación dispuesta por Izenpe.

- Plazo de puesta en marcha de los servicios:

El plazo máximo de puesta en marcha de los servicios no deberá exceder de los quince días naturales (incluyendo la puesta en marcha del sistema de monitorización).

Jesús María Igartua Olaechea Técnico Responsable del Contrato	D. Izaskun Urrestarazu Amundarain Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa-Empresa de certificación y Servicios, Izenpe, S.A.
---	---