

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE BOLSA DE HORAS DE CONSULTORÍA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DE EMAYA

1.- Antecedentes.

En el año 2021 se puso en marcha la implantación de un Sistema de información geográfica (GIS) en Emaya mediante la licitación 871_GIS_2019.

Dicho contrato tenía una duración de tres años e incluía el suministro de las licencias GIS, el servicio de implantación y consultoría y un servicio de bolsa de horas.

El sistema Gis elegido fue la plataforma ESRI, mediante la cual implantaron todos los softwares necesarios para la puesta en marcha del nuevo sistema GIS.

2.- Objeto.

El objeto es contratar el servicio de una bolsa de horas durante tres años para poder continuar con el uso y la evolución del Sistema de información geográfica en EMAYA.

Bolsa de horas para tareas de mantenimiento, soporte y consultoría de la tecnología ESRI y de la Utility Network.

El objetivo es apoyar tanto el mantenimiento como la evolución de la plataforma actual de EMAYA.

3.- Duración del contrato.

La duración del contrato será de 1 año + 2 prórrogas de un año cada una.

4.- Características técnicas y calidades del servicio.

El servicio consiste en una bolsa de horas para la resolución de incidencias en el servicio, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, gestión de la seguridad y gestión de la evolución del producto, tanto en la planificación como en la ejecución, así como en el desarrollo de soluciones sobre la plataforma y resolución de consultas.

5.- Condiciones en que debe ejecutarse el servicio.

5.1.- Condiciones generales.

El servicio se prestará en formato bolsa de horas con límite de gasto. No se establece consumo mínimo de dicha bolsa de horas.

El servicio se prestará de forma remota mediante conexión cifrada segura.

Se define horario de trabajo aquel comprendido entre las 8:00 y las 17:00 de lunes a viernes (horario español). Se define como horario extraordinario el resto de las horas de la semana. Se establece la posibilidad de utilizar esta bolsa de horas 24 horas al día y 7 días a la semana. La realización de horas en horario extraordinario deberá ser expresamente autorizada por EMAYA. La comunicación debe ser en idioma español.

La empresa adjudicataria debe indicar una dirección de correo y un número de teléfono además de una persona de contacto responsable del contrato para la gestión de todas las comunicaciones con EMAYA.

2010_LASI_SE_0124

Todas las comunicaciones se realizarán por correo electrónico. EMAYA asignará un código a cada petición para poder identificarla de forma unívoca que incluirá al principio del campo “asunto” en el correo electrónico. Este código será el que se utilizará para realizar las imputaciones de horas previstas y horas reales de desarrollo. Además, EMAYA incluirá todos los datos necesarios para poder analizar la petición, así como, la tipología, la prioridad y la fecha máxima de resolución. Cualquier duda sobre el contenido del correo podrá ser aclarada mediante reuniones con las personas involucradas de EMAYA. Todas las peticiones tendrán un técnico de EMAYA asignado para realizar el seguimiento.

Las peticiones se pueden dividir en 3 tipologías:

- Incidencias: Notificación de un error en un sistema TIC. Deben resolverse de forma prioritaria a cualquier otra tipología de petición.
- Requisito: Petición de mejora, adaptación o nuevo sistema TIC. Esta petición tendrá una duración de trabajo efectivo inferior a 10 jornadas.
- Proyectos: Petición de mejora, adaptación, nuevo sistema TIC o análisis de situación. Esta petición, normalmente, tiene una duración de trabajo efectivo superior a 10 jornadas.

Todas las peticiones tendrán una prioridad asignada. Las peticiones del tipo “Requisito” e “Incidencia” usan la prioridad para calcular la fecha máxima en la que se espera tener una solución para el usuario final. La prioridad se asigna en función del siguiente cuadro:

		IMPACTO		
		Departamento	Servicio	Usuario/a
URGENCIA	Crítica	Crítica	Crítica	Alta
	Alta	Crítica	Alta	Media
	Media	Alta	Media	Baja
	Baja	Baja	Baja	Baja

La prioridad asignada a una petición no es fija y puede ser modificada siempre de mutuo acuerdo entre EMAYA y el proveedor del servicio.

EL impacto está referido al volumen de personas afectadas por la petición, siendo el concepto de “Departamento” el que implica mayor volumen de personas afectadas y el concepto “Usuario/a” el que de menor volumen de personas afectadas.

Para las peticiones de tipo “Proyecto” la fecha de entrega dependerá del análisis que se haga del proyecto y se planificará entre EMAYA y el proveedor del servicio.

Se define el **tiempo máximo de atención** como el tiempo máximo en que el proveedor confirmará la recepción de la petición. A partir de ese momento el proveedor debe entregar la estimación o la solución según los tiempos definidos más adelante, dependiendo de la tipología de la petición y de su prioridad. Este tiempo máximo de atención será el marcado en los siguientes cuadros, puede ser modificado siempre de mutuo acuerdo entre EMAYA y el proveedor del servicio:

Requisito	Tiempo máximo de atención
Horario de oficina	5 horas
Horario extraordinario	8 horas

Incidencia	Tiempo máximo de atención
------------	---------------------------

2010_LASI_SE_0124

Horario de oficina	3 horas
Horario extraordinario	5 horas

Se define el **tiempo máximo de resolución** (TTR) como el tiempo máximo en que el proveedor debe entregar la solución solicitada. Este tiempo máximo se convierte en una fecha máxima de entrega calculada para las peticiones del tipo "Incidencia" o "Requisito" en función del tiempo máximo de resolución (TTR) asociado a la prioridad asignada según se indica en el siguiente cuadro. Las horas de resolución no son consecutivas, se aplica que 8 horas corresponden a 1 jornada dentro del horario ordinario.

TTR Time To Resolve	PRIORIDAD			
	Baja	Media	Alta	Crítica
Requisito	150 h	100 h	32 h	12 h
Incidencia	100 h	42 h	16 h	6 h

Para las peticiones tipo "Requisito" o "Incidente" con prioridades baja o media el proveedor debe analizar la petición y enviar una estimación de esfuerzo en horas que debe ser aprobada por EMAYA, para el resto de las peticiones el proveedor podrá implementar la solución sin esperar validación por parte de EMAYA siempre que el trabajo efectivo no supere las horas máximas indicadas según su prioridad. En este caso el proveedor deberá informar a EMAYA del desvío, siempre que sea posible antes de empezar el trabajo, y EMAYA decidirá si continuar con el trabajo o no.

Para las peticiones que requieren estimación previa, se define el **tiempo máximo de entrega de estimación** en el cual se indica cuánto tiempo tiene el proveedor para entregar la estimación de esfuerzo de la petición. El proveedor no empezará la implementación sin la aceptación de la estimación por parte de EMAYA, a excepción de las pactadas con EMAYA. Esta estimación se debe enviar en un plazo no superior a 3 jornadas, este tiempo máximo puede ser modificado siempre de mutuo acuerdo entre EMAYA y el proveedor del servicio. Mientras se esté haciendo la estimación el tiempo máximo de resolución no computa.

El proveedor de servicios se compromete a comunicar los desvíos mayores a un 15% del esfuerzo inicialmente estimado o cualquier retraso sobre la fecha de entrega prevista.

Se define el **tiempo máximo de entrega de documentación** como el tiempo máximo en que el proveedor debe entregar la documentación relativa a la petición hecha por Emaya una vez finalizado el trabajo. El proveedor de servicios remitirá la documentación relativa a la solución de la petición en el plazo máximo de 7 días laborales después de la entrega final de la solución, este tiempo máximo puede ser modificado siempre de mutuo acuerdo entre EMAYA y el proveedor del servicio. Dicha documentación debe ser validada por EMAYA.

Para las peticiones, que tengan la dimensión de proyecto, se pactarán de forma conjunta con EMAYA los plazos de las diferentes fases, los entregables y las necesidades.

En el caso de mantenimientos preventivos periódicos EMAYA definirá el alcance, la periodicidad sobre cada entorno y la documentación a generar. La empresa adjudicataria valorará el tiempo necesario para dicho mantenimiento y EMAYA debe dar su aprobación final para acometer las tareas. Una vez acordado el servicio de mantenimiento preventivo la empresa adjudicataria entregará los documentos definidos como justificación de la realización de las tareas correspondientes.

Todos los trabajos entregados por el proveedor tendrán una garantía mínima de 30 días. Las horas dedicadas por el proveedor a realizar tareas de corrección de errores detectados por EMAYA en las tareas entregadas

2010_LASI_SE_0124

por parte del proveedor durante los 30 días posteriores a la entrega no podrán ser facturadas y deberán ser asumidas por el proveedor del servicio.

El proveedor de servicios informará del total de tiempo invertido

El proveedor de servicios deberá llevar un control de las horas ejecutadas asociadas a cada petición mediante el código unívoco entregado por EMAYA. Adicionalmente, el proveedor de servicios emitirá mensualmente un informe de seguimiento que incluirá un listado en formato editable (Excel o similar) de todas las peticiones con el formato y contenido indicado en el siguiente cuadro:

Código Petición	Fecha de petición	Fecha de entrega de la estimación	Fecha pactada	Fecha de entrega	Fecha entrega documentación	Horas estimadas	Horas reales del mes	Consultor responsable	Coste total del mes	Finalizada (Si/No)

El informe de seguimiento debe incluir también el volumen económico consumido en el contrato en vigor. El proveedor de servicio puede añadir los documentos que considere necesarios en el informe mensual de seguimiento para complementar la información.

- Precio máximo hora en remoto horario oficina: 50 euros
- Precio máximo hora en remoto horario extraordinario: 80 euros

6. - Requisitos de cumplimiento para empresas adjudicatarias de servicios TIC.

Ver Anexo "Normativa de seguridad TIC para externos y empresas adjudicatarias de servicios v1.2"

10.- Resumen de documentación a presentar en SOBRE ÚNICO.

Los licitadores aportarán en el SOBRE ÚNICO la siguiente documentación:

- Anexo I Declaración responsable
- Oferta Económica según Anexo III
- Acreditación de la experiencia del personal requerido como solvencia técnica del equipo (apartado n) 4º MJ): copia de la titulación, currículum vitae y declaración responsable indicando el personal puesto a disposición del contrato y el perfil que desempeñará en el mismo:
 - o Jefe de proyecto.
 - o Consultor/desarrollador Gis especializado en Utility Network
 - o Consultor/desarrollador GIS de tecnología ESRI
 - o Administrador SQL Server
- Copia de las certificaciones requeridas (Certificación Arcgis Pro Foundation (mínimo de 2 técnicos), Certificación ArcGis Developer Foundation, Certificación Web application developer associate, Certificación Enterprise system design associate) y currículum vitae del personal que disponga de las mismas.
- Adscripción al contrato del personal requerido como solvencia técnica, y en su caso los consultores aportados adicionalmente.
- En caso de ofertar consultores adicionales, acreditación de su experiencia mediante currículum vitae y declaración responsable identificando a los mismos.
- En caso de disponer de un nivel partnership Gold o Platinum, copia del mismo.

2010_LASI_SE_0124

Palma, 19 de febero de 2024

Firma:
Helena Galmés Urbiztondo
Técnico de ingeniera GIS