

22 de noviembre de 2018

# Pliego de bases técnicas: Desarrollo y mantenimiento de la herramienta para la captura y análisis de datos sobre innovación de empresas

# Índice

1. Contexto
2. Objeto
3. Alcance
4. Metodología
5. Medios humanos, Equipos de trabajo e Instalaciones
6. Plazo de ejecución
7. Seguimiento y Gestión
8. Confidencialidad
9. Condiciones económicas
10. Criterios de adjudicación
11. Anexos

## 1. Introducción: contexto

Según los estatutos de Innobasque: "El fin último de la agencia de innovación es **favorecer e impulsar el desarrollo de la innovación en Euskadi**, tanto la tecnológica como la no tecnológica, fomentando el espíritu emprendedor y la creatividad, con el fin de elevar la competitividad de las organizaciones vascas de todo tipo y de su economía, en los sectores primario, secundario y terciario y mejorar la calidad de vida presente y futura de toda la sociedad vasca."

En mayo de 2017 la junta directiva de Innobasque aprobó una revisión del Plan Estratégico 2016-2020 por parte de los órganos de gobierno de Innobasque para así poder afrontar con éxito el periodo de 2018-2020.

El marco de referencia para la actualización del plan sigue siendo el PCTi 2020, participando en el ciclo de definición, despliegue e implantación, seguimiento y evaluación. En concreto, se dará prioridad al objetivo de "Conseguir un incremento significativo en el número de organizaciones innovadoras (*foco PYMES*) en Euskadi".

Para alcanzar este objetivo, Innobasque ha definido, entre otros, un proceso que permita adquirir un conocimiento detallado de las capacidades y actividades innovadoras de las empresas vascas. Este conocimiento se centra en saber acerca de sus características básicas, actividades y perspectivas (*retos, problemáticas, necesidades, etc.*) de las empresas.

Este proceso es intensivo en contactos con las empresas (socias y no socias de Innobasque). En estos contactos se recoge un volumen importante de datos cualitativos y cuantitativos, procedentes de las respuestas de un cuestionario compuesto por unas 82 preguntas.

Los datos recopilados son objeto de análisis por parte de Innobasque, con el objeto de identificar, referenciar y/o crear soluciones para las empresas propietarias de los datos. Por ello, estos datos están convenientemente protegidos por la legislación vigente en cuanto al tratamiento de datos personales, así como a cláusulas de confidencialidad y uso restringidos.

Para la gestión de los datos de las organizaciones citadas, **Innobasque ya cuenta con una herramienta basada en un formato wizard en web llamada "Profilak" que permite la captación de los datos de una manera estructurada**, así como la realización de búsquedas, filtrados y análisis estadísticos básicos posteriores que permitan obtener conclusiones y tomar decisiones sobre acciones a desarrollar. Innobasque se plantea realizar un desarrollo que permita escalar el uso de la herramienta actual por otros agentes próximos a las pymes y añadir nuevas funcionalidades. El objetivo es llegar a más empresas y poder disponer de más capacidades de análisis y control de resultados.

## 2. Objeto

El objeto del presente pliego es seleccionar a un proveedor que realice **un desarrollo y mantenimiento de la herramienta para la captura y análisis de datos sobre innovación de empresas.**

Los objetivos de esta segunda fase de desarrollo de la herramienta son los siguientes:

1. Disponer de una herramienta con más capacidad de análisis y que permita obtener conclusiones a través de análisis de evolución y comparativa de datos de las empresas.
2. Controlar la actividad y los resultados del proceso de conocimiento de empresas de Innobasque.
3. Conseguir que la herramienta sea utilizable en distintos escenarios de conexión y por distintos usuarios.
4. Mantener y mejorar la herramienta existente.

### 3. Alcance del pliego

El alcance de este pliego comprenderá en dos lotes; desarrollo y mantenimiento. Los **lotes no son separables**. Las propuestas deberán contemplar necesariamente ambos lotes:

#### 3.1 Desarrollo

Este lote contempla el diseño, desarrollo e implantación de funcionalidades adicionales a la herramienta actual.

1. **Exportación de los datos** tanto de los cuestionarios realizados a las empresas como de la puntuación calculada a un documento CSV, donde poder seleccionar parte o toda la base de datos, en función de: sector de la empresa, tamaño, fecha y territorio.
2. Realización de un **análisis comparativo** entre los resultados obtenidos para la empresa entrevistada y otras empresas en función de diferentes variables. (tamaño, sector, etc) A detallar
3. **Visualización de la situación** del proceso de encuestación según diferentes variables:
  - a. Control de estado de actividad:
    - i. **Estado de la empresa:** contactada, agendada, realizada, rechazada, no encuestable
    - ii. **Estado del informe:** pendiente, elaborado, enviado, contrastado, cerrado
  - b. Control de los resultados y analítica cualitativa:
    - i. **Información de los perfiles:** crear consultas mixtas de la puntuación media de los perfiles de las empresas y de cada dimensión dentro del cuestionario, es decir, pudiendo acotar la búsqueda según diferentes criterios (Ej: por territorio, tamaño de la empresa, sector, fecha,etc.)
    - ii. Analizar los **valores cualitativos** de la herramienta mediante búsquedas y filtros. Por ejemplo:
      - Mostrar las empresas que en el apartado de innovación por producto, superen...
      - Mostrar las empresas que tengan una innovación por proceso mayor que...

Ejemplo de cuadro de mando operativo:

Citas confirmadas
<i>Entrevistas realizadas</i>
<i>Entrevistas fijadas pendientes<sup>1</sup></i>
Cierres o no encuestables
Negativas explícitas
Volver a llamar o llamarán
Total empresas contactadas
Muestra pendiente de enviar comunicación
<b>Total de empresas</b>
% Entrevistas+Citas <sup>2</sup>
% Entrevistas+Citas s/ total de empresas
<b>Informes de resultados</b>
Informes elaborados
Informes enviados
Informes cerrado
Informes contrastados y cerrados
% informes <sup>3</sup>

4. **Multiagente:** Que la herramienta permita que sea utilizable por distintos tipo de usuarios
5. **Modo offline** para realizar encuestas sin estar conectado a una red de datos en el momento de hacer las entrevistas

A tener en cuenta:

6. Se dispondrá de **dos espacios de trabajo**, uno para desarrollo y otro para producción.
7. La **integración de datos** con el CRM de Innobasque, se realizan vía exportación e importación de excel con su plantilla correspondiente

Adicionalmente se contemplarán actividades de gestión del proyecto y despliegue de la herramienta.

8. Gestión y despliegue a producción, integrados con la herramienta existente.
9. Formación
  - a. Elaboración de manuales técnicos y de usuario
  - b. Impartición de formación al soporte técnico y usuarios

### 3.2 Mantenimiento

Según lo introducido en los apartados precedentes se piensa en la contratación de un servicio de mantenimiento integral de la herramienta, incluyendo tanto el mantenimiento correctivo como el

evolutivo, con un máximo de **200 horas** al año. El horario laboral de atención al usuario será de 8:00 a 19:00 de lunes a jueves, siendo los viernes el horario de 8:00 a 17:00, y exceptuando los días no laborables en Bizkaia y las dos semanas de agosto en las que cierran las oficinas de Innobasque. Sin embargo, el horario de resolución de incidencias podrá llegar a ser de 24x7, en base a los criterios de los niveles de servicio del **Anexo II**. Asimismo, aquellos trabajos a realizar que impacten o paralicen la actividad diaria de Innobasque deberán realizarse fuera del horario laboral, o cuando menos impacto genere en los usuarios.

Como alcance de soporte de mantenimiento correctivo y evolutivo se incluyen el conjunto de tareas ordinarias de administración, que incluye entre otros:

- Atención a Usuarios (CAU), en la resolución de problemas y la gestión de averías que pudieran generar
- Atención a Usuarios (CAU), en la resolución de consultas y ayuda en el uso de la herramienta.
- Configuración de una solución de backup dentro de los límites tecnológicos impuestos por Innobasque y las infraestructuras disponibles. Restauración de copias de seguridad ante incidentes.
- Revisión general instalación en la fase de devolución.
- Desarrollo de actividades para garantizar la seguridad de la información de acuerdo a la ISO 27.001 y PCI-DSS o normativas de referencia que surjan a lo largo del desarrollo del documento. Al menos trimestralmente.
- Mantenimiento de la documentación técnica operativa de la herramienta, aportando la información necesaria tanto para poder actualizar los manuales o documentos ante cualquier cambio o evolución.

El licitante debe ser conocedor que de las actuaciones incluidas **no resulta un listado excluyente**, siendo objeto de contrato cualquier otra actuación necesaria para el buen mantenimiento ordinario de la herramienta.

## 4. Metodología

### 4.1 Desarrollo

#### 4.1.1 Fase de ejecución del desarrollo

En esta fase de **2,5 meses de duración**, se deberá acometer la ejecución del proyecto de acuerdo a lo definido en el alcace establecido en el punto 3 del presente documento.

Para ello procederemos de la siguiente manera:

1. Reuniones periódicas presenciales para identificar requerimientos y detalle
2. Diseño funcional y técnico
3. Desarrollo y pruebas
4. Aceptación y pase a producción
5. Formación

Además para el buen funcionamiento del mismo, se requieren los siguientes puntos:

1. Definir métodos de intercambio de información como por ejemplo, recogida de actas compartidas y aceptadas por ambas partes
2. Aprobación entre pasos, es decir, no se pasará al siguiente paso sin una aprobación por parte de Innobasque.
3. Comunicación continuada.

### 4.2 Mantenimiento

#### 4.2.1 Fase de transición

Esta fase se iniciará con una reunión de lanzamiento y tendrá una duración máxima de 1 semana.

El objeto de esta fase será la asimilación por parte del licitante de los interlocutores, necesidades y sistemas objeto del contrato así como la configuración de las herramientas de gestión del servicio que serán empleadas en la prestación del mismo.

Para garantizar este hecho el licitante deberá detallar la forma de acometer la transición, desde la contratación del servicio hasta la puesta en marcha de la fase de ejecución del proyecto una vez concluida la puesta en marcha. El licitante deberá exponer expresamente como pretende acometer esta transición, apoyándose en casos de éxito realizados previamente.

En esta etapa se tiene que definir e implementar una propuesta de puesta en marcha del servicio, incluyendo la identificación concreta de interesados, establecimiento de las herramientas de aviso y registro de incidentes, seguimiento de indicadores de servicio, etc... En este punto se deben definir la forma de acometer:

- Registro de incidentes y solicitudes (*la herramienta propuesta deberá estar operativa y comunicada a los usuarios en esta fase*)
- Forma de acometer la resolución de las incidencias.
- Seguimiento del servicio.



#### 4.2.2 Fase de ejecución del servicio de mantenimiento

En esta fase y a lo largo del año de desarrollo del documento, se deberá acometer la prestación del servicio de acuerdo a lo definido en los pliegos que rigen el presente documento. Tendrá una duración hasta el mes anterior a la finalización del documento.

Continuando con lo definido en la fase de transición, y concluida esta, en la fase de ejecución del servicio de mantenimiento será necesario prestar el servicio de acuerdo a unos niveles de calidad que permitan a Innobasque y sus trabajadores desarrollar sus tareas ordinarias con mínima afección, siendo el horario laboral de atención al usuario será de 8:00 a 19:00 de lunes a jueves, siendo los viernes el horario de 8:00 a 17:00, y exceptuando los días no laborables en Bizkaia y las dos semanas de agosto en las que cierran las oficinas de Innobasque. Sin embargo, el horario de resolución de incidencias podrá llegar a ser de 24x7 en base a los criterios de los niveles de servicio del **Anexo II**.

En lo referente al registro de incidencias/solicitudes y su seguimiento será necesario el empleo de herramientas informáticas donde se deberán anotar el conjunto de solicitudes. Esta herramienta informática deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Sencilla de usar y de fácil acceso para los usuarios
- Tener acceso al menos para un mínimo de 50 usuarios con 3 perfiles diferentes para Innobasque más los que estime el licitante necesarios para su gestión.
- Deberá poder registrar día, hora, forma de registro y usuario.
- Deberá poder registrar su estado (*abierta, en progreso, solucionada, reabierta, cerrada*) registrado en momento de cambio de cada uno de los estados.
- Deberá poder clasificar las incidencias por urgencia (*muy urgentes, urgentes, normales*) priorizándose en función de las mismas.
- Deberá poder clasificar las incidencias por tipo de incidencia (*actuación mantenimiento correctivo/preventivo, mantenimiento preventivo, reparación, nuevo suministro*)... y por subsistema (*comunicaciones, software, hardware, servidores, etc...*).
- Deberá poder registrar coste (*material o mano de obra*) previsto y finalmente necesario de cada actuación, si aplicara.
- Deberá poder asignar las incidencias a personas internas de Innobasque debido a que la priorización de las incidencias deberá de ser consensuada por la dirección de Recursos y Sistemas de Gestión, quién marcará el grado de importancia y el orden de resolución de las incidencias.
- Deberá poder sacar informes del conjunto de la información, en especial para medir los niveles de servicio y costes variables.
- Deberá poder registrar información de la instalación teniendo un repositorio único de información, así como informes, inventarios, hojas técnicas, configuraciones, accesos, etc...

El licitante aportará de forma mensual un informe donde recoga los principales KPIs (*tiempo de respuesta, nº de incidencias abiertas...*).

Asimismo, pondrá a disposición de Innobasque formación y el personal técnico necesario para la aclaración de cualquier consulta sobre dicha herramienta.

En lo que a la calidad se refiere, el licitante debe presentar un Plan de Aseguramiento de la Calidad que verifique y asegure la calidad de los trabajos de la prestación del servicio, el cual recogerá como mínimo:

- Organización general del servicio.
- Organización del personal del adjudicatario.
- Recursos aportados.
- Sistemas documentales propuestos.
- Revisión interna de las actuaciones.
- Corrección de desviaciones en la prestación del servicio.
- Auditorías de la prestación del servicio y satisfacción del cliente.
- Comunicación y visibilidad al cliente.

#### 4.2.2 Fase de devolución del servicio

Un mes antes de la conclusión del plazo de prestación del servicio de mantenimiento, el licitante deberá favorecer la transición al potencial nuevo adjudicatario del servicio, procediendo a la "devolución del servicio" a Innobasque.

En esta fase, adicionalmente a la prestación del servicio ordinario de acuerdo a lo establecido en la fase de ejecución del servicio, deberá realizar las siguientes actuaciones:

- Deberá completar el conjunto de actuaciones de mantenimiento pendientes.
- Se entregarán todo material de repuesto y/o complementario que tenga el adjudicatario. Igualmente entregará toda información en soporte físico o electrónico que disponga de la herramienta.
- Se entregarán el listado con la totalidad de accesos y usuarios, en especial los de administrador.
- Desconfigurará todos los accesos externos remotos empleados para la prestación del servicio.
- En general eliminará la información asociada al documento, devolverá el material propiedad de Innobasque y colaborará en la transición sin afección a la normal operación de Innobasque.

En el **Anexo II**: Se exponen los niveles de servicio esperado para los diferentes alcances del contrato.

## 5. Medios humanos, Equipos de Trabajo e Instalaciones

La contratación de este proyecto prevé la contratación de un servicio, no de unos recursos concretos, que en cualquier caso deberán dar respuesta al conjunto de alcances definidos, en los plazos establecidos, en horario laborable y en días laborables de Bizkaia.

Con el objetivo anterior se deberá detallar en la propuesta los medios, equipos e instalaciones disponibles para acometer el presente documento.

### 5.1 Medios humanos

El licitante deberá indicar el conjunto de medios humanos disponibles para el conjunto de los subsistemas (*PC, comunicaciones y soporte*) y su potencial contribución al presente servicio.

Igualmente se deberá exponer nominativamente uno o varios curriculum incluyendo su experiencia y vinculación contractual con la empresa en caso de ser adjudicataria.

Se deberá expresamente en este punto indicar los subcontratistas con los que contará la empresa licitante para la prestación del presente documento así como los soportes externos de fabricante con los que contará.

En ausencia de la figura nominada, el licitante deberá prever un plan de contingencia de tal forma que la figura de jefe de proyecto sea suplida sin merma en la prestación del servicio. En caso de que los recursos asignados sufran algún impedimento para realizar las funciones, el solicitante deberá prever un plan de contingencia de tal forma que se pueda garantizar la prestación del servicio. Dicho plan deberá explicar en la oferta presentada la metodología a seguir para que dicha ausencia no impacte en la actividad diaria de Innobasque, ni en el servicio que el licitante ofrece.

### 5.2 Equipo de trabajo y organización

Igualmente se deberá reflejar claramente la flexibilidad de los equipos de tal forma que el servicio no quede condicionado a las eventualidades del personal involucrado. El licitante considerará si debe disponer de uno o varios jefes de proyecto para cada lote:

#### 5.2.1 Desarrollo

El licitante deberá nominar expresamente un **jefe de proyecto** con experiencia en proyectos similares, el cual será el interlocutor con Innobasque y máximo responsable del servicio, siendo sus principales funciones y responsabilidades:

- Interlocución con Innobasque.
- Identificación de necesidades. Propuesta de soluciones.
- Identificación de riesgos. Realización de propuestas preventivas o de mitigación de los mismos a Innobasque.
- Gestión, planificación y ejecución de las acciones a realizar.
- Informar del avance y desarrollo del proyecto, garantizando plazos de ejecución.

### 5.2.2 Seguimiento

El licitante deberá nominar expresamente un **jefe de servicio**, el cual será el interlocutor con Innobasque y máximo responsable del servicio, siendo sus principales funciones y responsabilidades:

- Interlocución con Innobasque.
- Propuesta de soluciones.
- Identificación de necesidades. Propuesta de soluciones.
- Identificación de riesgos. Realización de propuestas preventivas o de mitigación de los mismos a Innobasque.
- Gestión, planificación y ejecución de las acciones a realizar.
- Seguimiento y control del servicio, garantizando plazos de ejecución.

### 5.3 Instalaciones y recursos

La herramienta a desarrollar está alojada en un servidor en la nube de Sarenet, situado en el parque tecnológico de Zamudio.

Dadas las características del proyecto de desarrollo y servicio de mantenimiento se admitirá el desarrollo de la prestación del servicio en las oficinas del licitante, para lo que se le habilitará los accesos que sean necesarias. Para este fin el licitante deberá habilitar una línea de comunicaciones propia, bien sea ADSL, DSL o similar que permita asegurarse un ancho de banda suficiente para la correcta monitorización en tiempo real de la herramienta y realizar las actuaciones de mantenimiento oportunas.

Adicionalmente, y al menos de forma quincenal, se deberá realizar una visita in-situ para realizar el seguimiento del desarrollo de las tareas de ejecución del proyecto.

El licitante deberá indicar los medios e instalaciones con los que cuenta para el desempeño de este documento. Será de especial relevancia la disposición de medios estables suficientes para acometer el servicio así como la disponibilidad de medios para acudir a las dependencias de Innobasque en caso de que sea necesario para el cumplimiento de los niveles de servicio definidos en los apartados precedentes.

## 6. Plazo de Ejecución

Inicialmente, Innobasque se plantea el siguiente marco temporal para el desarrollo de los trabajos. **Tal y como hemos citado anteriormente, los lotes no son separables:**

1. **Ejecución del proyecto de desarrollo:** Se trata del desarrollo de la herramienta para la captura y análisis de empresas innovadoras, con un plazo máximo de **2,5 meses** desde la aprobación del proyecto.

Desde Innobasque proponemos dividir en un periodo aproximado de la siguiente forma:

- Detalle de los requerimientos: **2 semanas**
- Diseño y funcionalidades de la herramienta: **2 semanas**
- Desarrollo, gestión y despliegue: **5 semanas**
- Formación: **1 semana**

2. **Ejecución del servicio de mantenimiento:** En cuanto a la prestación del servicio de mantenimiento será desarrollado a lo largo del **2019**, con fecha de inicio prevista una vez se acepte el contrato. Para la fecha de finalización del presente servicio se habrá habilitado un nuevo proceso de selección para la adjudicación del servicio para el siguiente periodo.

## 7. Seguimiento y Gestión

Se organizarán dos comités de seguimiento tanto para el desarrollo de la herramienta como para su mantenimiento:

### 7.1 Comités de seguimiento

**1. Comité de seguimiento del proyecto de Desarrollo, compuesto por:**

- Jefe de proyecto por parte del licitante
- Responsable de proyecto de Innobasque
- Responsable de Sistemas de Innobasque

Este comité se reunirá en Innobasque con una periodicidad mínima de 2 semanas.

• **Comité de Seguimiento del servicio de Mantenimiento, compuesto por:**

- Jefe de servicio por parte del licitante
- Responsable de Proyecto de Innobasque
- Responsable de Sistemas de Innobasque

Este comité se reunirá en Innobasque con una periodicidad mensual.

### 7.2 Herramientas de seguimiento online

El servicio de mantenimiento será de especial relevancia las herramientas de seguimiento del servicio prestado. De esta forma, el adjudicatario deberá proveer e instalar una herramienta completa para el seguimiento online del conjunto de incidencias; de los incidentes y solicitudes realizadas, su estado (abiertas, en progreso o cerradas) así como su cumplimiento del nivel de servicio

Adicionalmente deberá elaborar un informe mensual de las actuaciones de mantenimiento preventivo realizadas.

Esta herramienta deberá ser flexible permitiendo un seguimiento detallado por parte de los técnicos del histórico de cada una de las incidencias como de manera global para la Dirección de Innobasque.

### 7.3 Informe final del servicio de mantenimiento

En el último mes, previo a la conclusión del plazo contractual del servicio, el adjudicatario deberá elaborar un informe del estado actual de la herramienta, con el conjunto de configuraciones actualizadas, incidencias más significativas detectadas así como una propuesta de plan de mejora del mantenimiento que estime de la experiencia adquirida en los años de mantenimiento de la herramienta.

## 8. Confidencialidad

El proveedor se compromete a mantener toda la información que le sea suministrada por Innobasque, o conozca por otras fuentes, en secreto y a no revelarla a ninguna persona física o jurídica, con la única excepción del personal de su plantilla a cargo de los trabajos, de tal forma que no llegue a ser conocida por terceros ni siquiera debido a negligencia y a no reproducir, transformar y, en general, hacer uso de la información que le suministre Innobasque o conozca por otras fuentes, sino es con objeto de dar el debido cumplimiento a los servicios contratados

La Propiedad Intelectual derivada de los productos objeto de esta consultoría pertenecerán en su totalidad a INNOBASQUE.

## 9. Condiciones económicas

Según lo descrito, tanto el presupuesto como su certificación asociada está compuesta por:

- El importe total por el contrato por el proyecto de desarrollo y servicio de mantenimiento será de **28.000€ IVA no incluido**, dividido en máximos de:
  - Proyecto de desarrollo: 20.000€ IVA no incluido
  - Servicio anual de mantenimiento: 8.000€ IVA no incluido
- El abono de los servicios de mantenimiento prestados será en función del uso mensual realizado, basado en las horas imputadas independientemente del horario en el que se realicen.
- Innobasque podrá rechazar las ofertas económicas consideradas desproporcionadas o temerarias, siguiendo el criterio detallado en el siguiente apartado "Criterios de adjudicación"

De acuerdo a lo anterior en cuanto al desarrollo se refiere, se realizará una certificación para la fase de ejecución del proyecto que se abonará en dos partes, **50%** al comienzo del proyecto, y **50%** a la finalización del mismo.

En cuanto a la certificación del servicio de mantenimiento se realizará una certificación única mensual.



## 10. Criterios de adjudicación

Los criterios de adjudicación son los elementos que se van a tener en cuenta a la hora de elegir al proveedor y se dirigen a identificar las ofertas que mejor satisfagan las necesidades de Innobasque.

Las ofertas se valorarán de 0 a 100 puntos teniendo en cuenta **los criterios preestablecidos en cada apartado y la puntuación de los mismos**. La puntuación máxima a obtener es de 100 puntos.

- Criterio cuantificables por fórmula:
  - **Oferta económica: máximo 40 puntos**

Se asignará el máximo de puntuación a la oferta de precio inferior, asignándose la puntuación al resto de las ofertas mediante proporcionalidad inversa.

Se descartarán ofertas que resulten anormalmente bajas con relación los servicios solicitados, ya que podrían estar basadas en hipótesis o prácticas inadecuadas desde el punto de vista técnico, económico o jurídico. Se podrá considerar a los efectos de lo dicho anteriormente que no pueden cumplirse por constituir una oferta desproporcionada o temeraria las ofertas que sean inferiores en más de 15 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.
  - **Capacidades y experiencia del oferente en proyectos de desarrollo y mantenimiento de una herramienta para la captura y análisis de datos. máximo 25 puntos**

Se otorgarán 5 puntos por cada proyecto realizado y demostrado de desarrollo y mantenimiento de una herramienta para la captura y análisis de datos con un máximo de 5 proyectos.
- Criterio cuantificables por juicios de valor:
  - **Encaje de la oferta técnica con la petición realizada máximo 32,5 puntos**
    1. Consecución de objetivos **máximo 10 puntos**
    2. Contenidos requeridos **máximo 10 puntos**
    3. Metodología **máximo 5 puntos**
    4. Ajuste a los plazos establecidos **5 puntos**
  - **Mejoras sobre la propuesta solicitada máximo 2,5 puntos**

Se tendrán en cuenta aspectos como el conocimiento del entorno de desarrollo de la herramienta actual, completitud de los análisis de los datos, rapidez en asunción de responsabilidad en el desarrollo y mantenimiento, monitorización de actividad y resultados (cuadro de mando), flexibilidad, etc. para el cálculo de la puntuación de mejoras.

Será necesario alcanzar un mínimo de 24 puntos en los criterios cuantificables para que la propuesta pueda ser tenida en cuenta.

#### CONSULTAS SOBRE LA OFERTA

Para cualquier aclaración sobre la oferta técnica o contenido del pliego, puede hacerlo a través de [enpresak@innobasque.eus](mailto:enpresak@innobasque.eus) o también llamando al 94 4209488 y preguntar por Amaia Pérez

## ANEXO I: Descripción de la solución

### 1. Características técnicas

#### a. Servidor

Actualmente, el servidor en el que está alojado la nube dispone de estas características:

- *Maquina virtual:* **1 Core, 2Gb RAM y 40Gb Disco SSD**
- *S.O.:* **Debian 9**
- *Servidor web:*
  - **Apache 2.4**
  - **Php 7.1**
- *BBDD:* **MySQL 5.6**
- Dirección IP fija + 100Mbps Internet
- Snapshot diario de la maquina virtual guardando 15 días
- Web de seguimiento (*parámetros HW, consumo de ancho de banda, snapshots, alertas y monitores*)
- Espacio en disco SSD redundado en dos cabinas
- SLA de servicio de 99,9% (máxima indisponibilidad mensual de 43 minutos)
- Soporte técnico avanzado 12 x 5

No obstante, hay que actualizar las versiones del servidor web y de la BBDD al último release, por lo que el escalado de la herramienta debe de estar adaptada a dicha actualización.

#### b. Herramienta Profilak

Desde el punto de vista de la arquitectura técnica la herramienta está basada en:

- Tecnología de desarrollo Sonata: se trata de un framework de desarrollo basado en tecnología open source orientado al desarrollo rápido de aplicaciones a medida.
- Desarrollo de interface: HTML + CSS + Javascript
- Klear como tecnología seleccionada para el desarrollo rápido de aplicaciones 100% a medida (RAD), como aparentemente era este desarrollo.

## ANEXO II: Niveles de Servicio

A continuación se detallan los niveles de servicio mínimos para el cumplimiento del servicio:

### ACTUACIONES DE MANTENIMIENTO

Dado que un fallo puede suponer una afección a la normal operativa, se establecen los siguientes niveles de servicios.

- **Solicitudes críticas:** Serán aquellas solicitudes extraordinarias (también fuera de horario laboral) que por su gravedad o gran impacto (ie. Caída del active directory...) se consideren críticas por parte de la dirección de Innovación Empresarial, el licitante deberá atender en menos de una hora y resolver con un plazo de resolución de no más de 24 horas, 36 horas en casos debidamente justificados.
- **Solicitudes muy urgentes:** Serán aquellas que impiden a un conjunto de trabajadores no poder realizar sus funciones de manera ordinaria o que afecten de forma grave a los clientes de Innobasque. El tiempo de respuesta deberá ser atendida en un plazo máximo de 120 minutos, y resueltas en un plazo máximos de 36 horas, 48 horas en casos debidamente justificados, debiendo el licitante poner todos los recursos necesarios, incluso con presencia en Innobasque, para la más pronta resolución del incidente.
- **Solicitudes urgentes:** Serán aquellas solicitudes que impidan a algún trabajador realizar sus funciones de manera ordinaria o que limiten el normal desarrollo del trabajo a un conjunto de trabajadores. En este caso se deberán dar respuesta en un tiempo máximo de 3 horas desde la detección del incidente y ser resueltas en un plazo máximo de 48 horas, 72 horas en casos debidamente justificados igualmente poniendo los máximos recursos posibles para la más pronta resolución de la incidencia.
- **Solicitudes normales:** Serán aquellas que no impiden el cumplimiento de las tareas de ningún trabajador, siendo el tiempo máximo las dos siguientes jornadas laborales.

Tipología	Tiempo de respuesta *	Tiempo de resolución **
<b>Críticas</b>	1 hora	24 horas – 36 horas
<b>Muy urgentes</b>	2 horas	36 horas- 48 horas
<b>Urgentes</b>	3 horas	48 horas- 72 horas
<b>Normales</b>	48 horas	1 semana (se priorizará con el área de Recursos y Sistemas)

\*Tiempo de respuesta: lo que se tarda en atender/ ponerse con una incidencia

\*\*Tiempo de resolución: lo que se tarda en solucionar la incidencias

## INCUMPLIMIENTOS NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio serán los indicados por el adjudicatario en su oferta que, al menos, deberán cumplir los indicados en el apartado precedente.

Dentro de esos niveles de servicio se establecerán 3 tipos de incumplimientos: Leves, Graves o Muy Graves.

Se entenderán **incumplimientos leves** cuando:

- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el doble del nivel de servicio establecido. Es decir para una incidencia de tiempo de respuesta 4 horas, se considerará una incidencia leve su atención entre 4 y 8 horas.

Se entenderá un **incumplimiento grave**, cuando:

- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 3 (tres) incumplimientos leves.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el doble del nivel de servicio establecido. Es decir para una incidencia de tiempo de respuesta 4 horas, se considerará una incidencia grave su atención entre 4 y 8 horas.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el triple del tiempo del nivel de servicio establecido. Es decir para una incidencia de tiempo de respuesta 4 horas, se considerará una incidencia grave su atención entre 8 y 12 horas.
- La no continuación de la resolución de un problema una vez iniciada la respuesta a este, y/o que los medios empleados no sean eminentemente los necesarios para su resolución.
- La no presencia semanal en Innobasque, por razones no justificadas.

Se entenderá **incumplimiento muy grave** cuando:

- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 6 (seis) incumplimientos leves.
- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 2 (dos) incumplimientos graves.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de más del triple del tiempo del nivel de servicio establecido.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de más del doble del tiempo del nivel de servicio establecido.
- La no presencia in-situ en las dependencias de Innobasque de personal cualificado del adjudicatario si por urgencia y gravedad del incidente se requiere razonadamente su presencia.

La ocurrencia de un incidente muy grave, no debidamente justificado, podrá dar lugar a Innobasque la potestad de la resolución del contrato, reclamación al adjudicatario de la compensación por los daños ocasionados por la no diligente prestación del servicio y la penalización adicional equivalente al importe de 2 meses de prestación de servicio. Igualmente Innobasque se reserva el derecho, en el caso de incidencias muy graves, a asignar la resolución de la incidencia o incidencias pendientes y futuras necesarias a un tercero de su elección, tareas que podrá desarrollar hasta la licitación y adjudicación del nuevo documento, corriendo el adjudicatario con los gastos incurridos por este tercero.