

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL EXPEDIENTE C14002 DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "SUMINISTRO Y PUESTA EN MARCHA DE UNA HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA PARA AMJASA", POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

Código CPV: 72268000-1 Servicios de suministro de software

INTRODUCCION

La empresa Aguas Municipales de Jávea S.A. (AMJASA) en su deseo de modernizarse y persiguiendo su objetivo de realizar la gestión del ciclo integral del agua desea implantar una única herramienta que permita gestionar las principales acciones que permiten llevar el agua desde los pozos de captación hasta las viviendas de cada uno de los abonados.

En la actualidad cada uno de los procesos se realizan con herramientas especializadas con lo cual para realizar todo el procedimiento es necesario de una fuerte interacción entre cada una de ellas, lo que dificulta el proceso de actualización de las aplicaciones. Por este motivo, las soluciones que actualmente se emplean han quedado obsoletas respecto a la gran cantidad de posibilidades que ofrece la tecnología actualmente.

En la situación tecnológica actual, la evolución lógica es que las nuevas aplicaciones estén basadas en tecnologías Web y, amparadas en dicha tecnología, permitan una comunicación bilateral desde cualquier lugar, bien por parte de los trabajadores de la empresa en el propio municipio, como de nuestros abonados en cualquier localización del mundo.

En este escenario, se busca la obtención de soluciones que integren las principales acciones llevadas a cabo para dar el mejor servicio posible a los abonados. Desde la posibilidad de gestionar los expedientes de contratación de un nuevo abonado, hasta su facturación, pasando también por la gestión del mantenimiento de las instalaciones de la empresa.

DILIGENCIA: Para hacer constar que los presentes PLIEGOS TECNICOS, formados por diez (10) páginas, por su anverso y reverso, han sido aprobados por el Consejo de Administración de Amjasa, en sesión de 18 de noviembre de 2014.

Xàbia, 19 de noviembre de 2014

LA SECRETARIA,


María González de S. Moreno Grau

CLÁUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el suministro e implantación de una herramienta de gestión de relación con el cliente en el ámbito del negocio del agua y otros incluidos en el ámbito de los servicios públicos, incluyendo entre otras, las tasas de alcantarillado y saneamiento, así como la prestación de servicios diversos relacionados con éstos ámbitos. El contrato abarca tanto el suministro de la licencia, la implantación, migración en caso de ser necesaria, puesta en marcha del software, soporte técnico y la formación de los empleados.

Para alcanzar el objetivo fijado:

- La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas necesarias para la instalación de la aplicación.
- La empresa adjudicataria parametrizará los distintos módulos de la aplicación con el fin de cubrir las funcionalidades requeridas, así como los permisos y roles de usuarios y los informes y listados que se deseen obtener de la aplicación.
- La empresa adjudicataria será la encargada de acometer el proceso de migración con el fin de disponer, desde el primer momento, de toda la información que AMJASA desee conservar de las anteriores aplicaciones.
- La empresa adjudicataria incluirá un plan de formación completo y exhaustivo que deberá abarcar todos los aspectos del proyecto y para cada uno de los perfiles de usuario que se decidan establecer. Para ello, la formación se realizará con anterioridad a la puesta en marcha.
- La empresa adjudicataria se encargará de la puesta en marcha de cada uno de los módulos que incluya la aplicación, incluyendo también las variaciones en dimensionamiento y optimización que se puedan requerir.

El presente Pliego, de AMJASA formará parte del contrato de adjudicación que en su día se otorgue.

El adjudicatario asumirá la prestación de los servicios en los plazos que se determinan en su oferta.

En virtud de lo dispuesto, este contrato se clasifica de la siguiente forma:

Código CPV: 48613000-8 Gestión electrónica de datos.

CLÁUSULA 2.- ALCANCE DEL CONTRATO

2.1 Especificaciones técnicas generales

1. El sistema debe constituir una solución estable y eficiente (tanto en recursos de red como de hardware).
2. El sistema será una solución modular única, ampliable y configurable según las necesidades presentes y futuras de cada uno de los servicios que se requiera gestionar.
3. La aplicación debe estar orientada al trabajo corporativo, ofreciendo la posibilidad de controlar y validar la introducción/modificación de datos en el sistema.
4. La aplicación no debe contener limitaciones en cuanto al número de usuarios concurrentes al mismo tiempo.
5. Toda la información de la aplicación será almacenada en una base de datos única.
6. Tanto la herramienta como la base de datos se alojarán en servidores titularidad de AMJASA.
7. La plataforma permitirá también su uso mediante dispositivos móviles tipo Tablet o Smartphone
8. La herramienta debe reunir condiciones de seguridad de la información en sus comunicaciones que cumplan con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Confidencial (LOPD) y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
9. La licencia adquirida al amparo del presente Pliego tendrá la consideración de perpetua, no estando vinculado su uso a la obligatoriedad de mantener, con la empresa adjudicataria, contrato de mantenimiento y soporte en vigor.

2.2. Especificaciones tecnológicas

1. La aplicación será compatible con los equipos de Aguas Municipales de Jávea S.A. que actualmente cuenta con ordenadores con Windows XP, Windows 7 y Windows 8.
2. La aplicación deberá permitir la creación de documentos (informes, listados, etc.) en formatos PDF y .docx, así como su exportación a hojas de cálculo para Microsoft Excel.
3. La base de datos estará definida en SQL permitiendo que otras aplicaciones puedan invocar a la misma.
4. No estará limitada en número de usuarios, documentos, tipologías, objetos, etc.

5. Si se dispone de un módulo Web, éste será compatible con Internet Explorer, Mozilla Firefox y Google Chrome sin la necesidad de instalar ningún plugin.

2.3 Especificaciones funcionales generales

1. La solución incorporará un gestor documental que permita organizar todos los archivos relacionados con un abonado (contratos, cambios de domiciliación, etc.) permitiendo gestionar versiones anteriores y almacenando quien incorpora los documentos.
2. La solución permitirá gestionar el correo de entrada y salida permitiendo asignar identificadores de los documentos y facilitar la distribución, entre departamentos, de los mismos.
3. El sistema permitirá la personalización de los documentos impresos (facturas, contratos,...).
4. Los empleados accederán a la aplicación mediante usuario y contraseña y el sistema deberá contener las medidas que garanticen la seguridad del mismo. Entre otras funcionalidades cabe destacar la posibilidad de definir permisos y distintos niveles de acceso, registrar todos los accesos, ocultar información sensible a usuarios no autorizados así como realizar seguimientos de lectura/escritura realizados por usuarios a datos de carácter personal.
5. La aplicación permitirá la definición de roles de usuario con el fin de poder asignar permisos en grupo. También será posible definir permisos individuales para cada uno de los usuarios.
6. La herramienta incorporará las medidas necesarias para permitir la integración de la información con los paquetes ofimáticos más populares (Microsoft Office y OpenOffice) con el fin de poder importar/exportar información desde/hacia documentos de texto, hojas de cálculo, etc.

2.4 Módulo de gestión de abonados

1. La aplicación deberá contemplar todas las acciones necesarias para la creación, edición, mantenimiento, conservación y depuración de todos los datos relacionados con el censo de abonados de AMJASA.
2. El sistema deberá contemplar la opción de almacenar una dirección de notificación para cada uno de los clientes, así como un número de abonado independiente del número de contrato.

3. El aplicativo deberá gestionar la contratación del suministro de agua para lo cual permitirá realizar presupuestos de las acciones y materiales necesarios para abastecer los nuevos contratos.
4. La herramienta permitirá la gestión separada de distintos grupos poblacionales.
5. La aplicación permitirá la parametrización de las tarifas, cánones, periodos de facturación, etc.
6. La herramienta permitirá la exportación/importación de datos necesarios para poder gestionar las lecturas de los contadores desde los terminales que actualmente AMJASA posee (PSION EP10).
7. La aplicación deberá contar con una herramienta ágil y flexible, que permita la depuración de lecturas de los clientes detectando consumos inusuales tanto por exceso como por falta de consumo.
8. El aplicativo permitirá emitir facturas a personas (tanto físicas como jurídicas) no dadas de alta como abonados.
9. Las facturas y liquidaciones generadas deberán poder ser abonadas en las entidades financieras (tanto en ventanilla como en cajero automático) siguiendo las pautas marcadas por el Cuaderno Bancario.
10. La aplicación deberá generar los ficheros necesarios para liquidar el canon de saneamiento con la Entidad Publica de Saneamiento de Aguas Residuales (EPSAR).
11. La aplicación deberá disponer de un sistema parametrizable para definir los cálculos aplicables según las ordenanzas y normativa vigente.
12. La gestión de cobros permitirá el mantenimiento de bonificaciones y exenciones y el cálculo de las cuotas. La aplicación permitirá la emisión de tantos padrones previos de comprobación como se deseen.
13. La aplicación permitirá la comunicación de las domiciliaciones con las entidades financieras según las normas establecidas a tales efectos a través del Consejo Superior Bancario.
14. El sistema permitirá el mantenimiento de los datos referentes a los números CCC (pudiendo calcular el IBAN y los dígitos de control) y los datos de titularidad de las cuentas.
15. Podrán asociarse distintas cuentas de domiciliación a los distintos recibos de un contribuyente.

2.5 Módulo de mantenimiento y almacén

1. La aplicación permitirá introducir incidencias relacionadas con averías, obras y otro tipo de servicios.
2. Los operarios del departamento de mantenimiento podrán introducir los partes de trabajo, realizados, relacionados con las incidencias introducidas.

3. El sistema será capaz de calcular las horas realizadas por los operarios diferenciando entre los distintos tipos de turno, horas ordinarias y extraordinarias.
4. El sistema permitirá establecer diferentes tipos y subtipos de incidencia.
5. La aplicación será capaz de personalizar los informes obtenidos relacionados con las averías.
6. La aplicación permitirá gestionar el mantenimiento preventivo especificando las acciones a realizar en cada una de las instalaciones.
7. La interfaz del módulo de mantenimiento será sencilla e intuitiva, minimizando las pantallas a abrir para introducir las incidencias y los partes.
8. La aplicación dispondrá de un módulo de almacén que permita gestionar pedidos a proveedores, albaranes a proveedores y albaranes de salida del almacén.
9. El módulo de almacén y mantenimiento estarán comunicados permitiendo a los operarios definir los materiales utilizados en los partes de trabajo actualizando el stock y llevando un control del mismo.
10. Gestión de inventario (planificación y realización de pedidos, registros de entradas, salidas, rotación por periodos, familias, ubicación física de los materiales,...)

2.6. Oficina Virtual

La aplicación deberá incorporar una oficina virtual o en su defecto incluir las modificaciones necesarias para comunicarse con la oficina virtual que AMJASA actualmente dispone.

En la oficina virtual los abonados podrán:

1. Actualizar sus datos personales, sus datos bancarios y los datos de notificación.
2. Consultar el histórico de consumos y facturas.
3. Notificar averías.

2.7 Niveles de soporte

Se establecen tres niveles de gravedad de incidencias.

- Nivel crítico: Aquellas incidencias en las que se produce una interrupción del servicio de acceso a datos críticos para el desarrollo de las tareas propias de los empleados, provocando la paralización de los trabajos diarios, afectando, por ejemplo, a la interacción inmediata con el cliente.

- Nivel medio: Aquellas incidencias que impiden el acceso a funcionalidades importantes de la herramienta pero que no implican la detención de los trabajos por parte de los empleados. Por ejemplo informes.
- Nivel básico: El resto de incidencias.

Para la resolución de estas incidencias, se establecen tres niveles de soporte:

- Nivel máximo: La incidencia deberá ser atendida en un plazo menor a 30 minutos y resuelta en un plazo menor a dos horas.
- Nivel crítico: La incidencia deberá ser atendida en un plazo menor a una hora y resuelta en un plazo menor de cuatro horas.
- Nivel medio: La incidencia deberá ser atendida en un plazo menor a tres horas y resuelta en un plazo menor a una jornada laboral.
- Nivel básico: La incidencia deberá ser atendida en un plazo menor a cinco horas y resuelta en un plazo menor a cuarenta y ocho horas.

Para las incidencias de nivel crítico se establecerá un soporte mínimo de nivel crítico, para las incidencias de nivel medio, un soporte de nivel medio y para las de nivel básico, un soporte mínimo de nivel básico. Se valorará la mejora en los plazos de soporte.

2.8. Amigabilidad y usabilidad de la herramienta.

Se valorará que la aplicación posea una interfaz amigable y que la utilización de la misma sea sencilla e intuitiva.

Para ello, los licitantes deberán presentar una Demo de la aplicación en la que sea posible, al menos, dar de alta un nuevo abonado, cambiar la cuenta de domiciliación de un abonado y crear un parte de trabajo relacionado con las labores de mantenimiento de la red.

En caso de no ser posible, la entrega de dicha Demo, los licitantes deberán presentar un dossier con capturas de cada una de las pantallas que se han de recorrer para realizar cada una de las tres tareas descritas en el párrafo anterior.

Además la interfaz deberá permitir cierto grado de personalización, pudiendo añadir, por ejemplo, el logotipo de AMJASA.

En caso de tratarse de una aplicación a medida, el licitante asumirá que deberá adaptar la interfaz gráfica a las indicaciones del personal de AMJASA.

Se establecen tres niveles para clasificar y valorar las propuestas:

- Nivel bajo de complejidad: 10 puntos.
- Nivel medio de complejidad: 6 puntos.
- Nivel alto de complejidad: 3 puntos.

2.9 Formación

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria tienen que incluir la formación del personal a 3 niveles:

- Usuarios.
- Gestores.
- Administradores.

El horario de formación se adaptará a las necesidades de la empresa y se planificará en el tiempo de manera que coincida, preferiblemente, con el periodo inmediatamente anterior a la puesta en marcha del módulo correspondiente.

Este Plan de formación deberá abarcar todos los aspectos del proyecto y, dentro de cada uno, los diferentes niveles de formación según sus perfiles.

El lugar de impartición de los cursos será las oficinas de la Empresa.

La formación deberá ser completa y exhaustiva, y en el plan de formación se explicará, de forma detallada, lo siguiente:

- Número, tipo y duración de cada actividad formativa.
- Perfiles tipo para cada actividad formativa.
- Programa de contenidos y materiales para la formación.

Los cursos sean impartidos antes de la implantación definitiva del sistema.

2.10. Mejoras y ampliación de los servicios ofertados

Se valorará la inclusión de módulos y servicios funcionales adicionales relacionados con el objeto de contrato, no descritos en estos pliegos, asignando un punto a cada funcionalidad o módulo ofertado adicional a los requeridos, así como la mejora de plazos, otorgando un punto siempre que la mejora suponga una reducción de al menos dos semanas en el plazo propuesto, siendo la puntuación máxima a otorgar en este criterio 5 puntos.

CLÁUSULA 3. FORMA DE PRESENTACION DE LA OFERTA TÉCNICA Y MEJORAS

Los candidatos deberán presentar una memoria técnica, por duplicado y en soporte informático (CD o pen drive), teniendo en cuenta que los apartados 4, 6, 9 y 10 del siguiente índice deben presentarse en el mismo sobre que la propuesta económica (Sobre C)

1. Identificación del proyecto que se presenta.
2. Índice detallado del proyecto.
3. Descripción metodológica detallada, indicando las tareas y los hitos o resultados que las culminan, para la realización del proyecto.
4. Etapas a desarrollar para la ejecución de los trabajos y tiempo previsto para la ejecución, especificando plazos, reflejados en un cronograma.
5. Propuesta de medios materiales, instalaciones y equipo de que disponga para la realización del contrato, con indicación del tiempo de utilización de estos medios para la realización del proyecto.
6. Niveles de soporte
7. Demo o dossier descritos en el 2.8 anterior.
8. Plan de formación y capacitación.
9. Mejoras
10. Requerimientos de licencias y hardware.

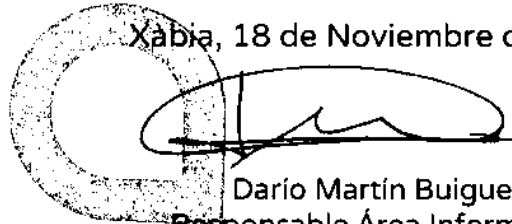
En este último punto, los licitantes deberán presentar un informe detallado donde se especificarán los requisitos mínimos del hardware necesario para ejecutar la aplicación con unos mínimos de calidad de ejecución. Deberán detallar la cantidad de servidores que serán necesarios así como presentar una oferta de equipos que cumplan con estos requisitos. AMJASA dispone actualmente de un servidor dedicado con las siguientes características:

- Procesador: Intel Xeon CPU X3320 @ 2.50GHz 2.50GHz
- S.O.: Windows Server 2012 Standard
- Memoria Ram: 4Gb
- Sistema de 64 bits

En caso de que dicho servidor supere los requisitos mínimos para un correcto funcionamiento, los licitantes deberán especificarlo en la oferta. Lo mismo ocurrirá con el software de terceros que sea necesario para ejecutar la aplicación como un servidor de base de datos, servidor de mapas, software de edición, etc. Se deberá especificar aquellos programas que sean necesarios presentando una oferta por las licencias que sean necesarias. En este caso, el licitador estará obligado a suministrar dichas licencias al precio ofertado, si fuera requerido por AMJASA.

Se establece un precio máximo de licencia de 20.000 euros.

Xàbia, 18 de Novembre de 2014



Dario Martín Buigues
Responsable Área Informática
Agua Municipales de Jávea, S.A.