

DATOS DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

CONSEJERÍA/ORGANISMO CONTRATANTE: Instituto para la Competitividad Empresarial de Castilla y León

CÓDIGO EXPEDIENTE: A2018/011383

TIPO CONTRATO: Servicios

TÍTULO EXPEDIENTE: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE NÓMINAS DEL ICE 2018

OBJETO DEL CONTRATO:

Asistencia técnica necesaria para la realización del servicio de mantenimiento y soporte del programa informático de recursos humanos y gestión de nóminas BAS Modula HR utilizado en el Instituto para la Competitividad Empresarial de Castilla y León (ICE)

TIPO DE TRAMITACIÓN:

Ordinaria

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN:

Procedimiento abierto

TRAMITACIÓN ECONÓMICA: Normal

UNIDAD PROMOTORA: Área de Recursos Humanos

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD: El objetivo que se pretende conseguir con la presente contratación es garantizar la operatividad del sistema informático de recursos humanos y gestión de nóminas BAS Modula HR, utilizado en el ICE, en condiciones óptimas de funcionamiento y actualización, lo que se concreta en lo siguiente: a) Garantizar la continuidad del correcto funcionamiento de la aplicación, con un servicio inmediato de atención a usuarios que solucione cualquier incidencia que pueda detectarse mediante un adecuado mantenimiento técnico. b) Garantizar la permanente adaptación de la herramienta, consecuencia principalmente de las modificaciones normativas, que son una constante en el ámbito de las relaciones laborales, tributarias y de Seguridad Social. c) Permitir el desarrollo de evolutivos y nuevas funcionalidades que se definen de manera continua, consecuencia tanto de la necesaria compatibilidad de esta herramienta con otros sistemas informáticos (Tesorería General de la Seguridad Social, Agencia Estatal de Administración Tributaria, sistemas informáticos de contabilidad pública, etc.) como de las nuevas necesidades detectadas en el ICE en relación con la explotación de la información suministrada, y con las necesarias adaptaciones a diferentes entornos que modernicen la gestión.

DETALLE PRESUPUESTARIO

Anualidad	Aplicación presupuestaria	Centro Gestor	Presupuesto sin IVA	IVA	Presupuesto total
2019	G/421A02/22706/0	0222	21.600,00 €	4.536,00 €	26.136,00 €
2020	G/421A02/22706/0	0222	21.600,00 €	4.536,00 €	26.136,00 €
TOTAL					52.272,00 €

PLAZOS DEL CONTRATO

DURACIÓN DEL CONTRATO: 24 meses a partir de la fecha de formalización del contrato

PRÓRROGAS CONVENCIONALES: Sí



DURACIÓN DE LA PRÓRROGA: 24 meses

PLAZOS PARCIALES: No

REVISIÓN DE PRECIOS

REVISIÓN DE PRECIOS: No



INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (SOBRE Nº 2) PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE NÓMINAS DEL ICE

Expediente A2018/011383

Mediante Resolución de 23 de octubre de 2018, del Director General del Instituto para la Competitividad Empresarial de Castilla y León (ICE), se aprueba el gasto y el expediente de contratación para la adjudicación, mediante procedimiento abierto, del servicio de mantenimiento y soporte del programa informático de Recursos Humanos y Gestión de Nóminas BAS Modula HR durante el periodo 2018-2020, en los términos señalados en el Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) así como en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

El plazo para la presentación de ofertas finalizó el 15 de noviembre de 2018, habiéndose admitido la oferta del único licitador presentado: ARION GRUPO BAS SOFTWARE FACTORY S.L., con CIF: B90383522.

Conforme a lo descrito en el PCAP, los criterios evaluables mediante juicios de valor comprenden las condiciones de prestación del servicio (**40%**). A tal fin la oferta técnica deberá incorporar al menos la siguiente información, que servirá para valorar la mayor calidad del servicio ofertado y su coherencia para la prestación del servicio objeto de la presente licitación:

- a. Modelo de atención al usuario ofertado por el adjudicatario, que garantice un punto de contacto para comunicar y resolver problemas, consultas y peticiones (**10%**).
- b. Acuerdos de nivel de servicio (ANS), que determinen los plazos y tiempos aproximados de compromiso de resolución de incidencias en función de tres niveles de gravedad: críticas, graves y leves (**10%**).
- c. Disponibilidad de un centro de trabajo en Valladolid, desde donde se prestará el servicio asociado a la presente contratación, con presencia inmediata en los Servicios Centrales del ICE, en caso de ser necesaria (**5%**).
- d. Modelo de relación con el fabricante del ERP (Grupo ARION) para el tratamiento de incidencias, implementación de nuevas versiones o aspectos de mejora en el aplicativo BAS Modula HR (**5%**).
- e. Horario de prestación del servicio en días laborables (lunes a viernes), que garantice la recepción de incidencias y la resolución de posibles consultas durante la mayor franja horaria posible entre las 8 y las 19 horas (**5%**), con un servicio de atención garantizado entre las 9 y las 15 horas, en todo caso.
- f. Configuración de los entornos de trabajo en las instalaciones del adjudicatario, que faciliten la reproducción inmediata en sus instalaciones de las incidencias reportadas desde el ICE (**5%**).

Atendiendo a estos criterios evaluables mediante juicios de valor que se prevén en el PCAP, las principales características de la oferta recibida se resumen en lo siguiente:



a. Modelo de atención al usuario ofertado por el adjudicatario:

- La atención al cliente se centra en la tutorización a los usuarios en el empleo de la aplicación, con el fin de contribuir a mejorar la percepción que los usuarios tienen del sistema, reducir las incidencias causadas por el uso indebido de la aplicación, perfeccionar la herramienta conforme a las específicas necesidades que vayan surgiendo al cliente, mejorar los procesos y utilidades y conseguir que los usuarios sean cada vez más autónomos.
- El licitador asume el compromiso de crear herramientas de tratamiento de datos que permitan minimizar el conocimiento técnico para la resolución de incidencias.
- Se trabajará en la detección de aquellas incidencias repetitivas y/o periódicas, que son solucionadas de manera automática por el equipo de Soporte a Usuarios, pero que podrían ser resueltas por el usuario si se adaptase la aplicación (creación de un nuevo diálogo, modificaciones de utilidades haciéndolas más intuitivas, modificación de las validaciones, etc.).
- Las consultas e incidencias generadas por los usuarios podrán llegar al equipo de ARION a través de Mantis, herramienta de gestión de incidencias que permite clasificarlas en función de la categoría, módulo al que pertenecen, severidad, etc. documentando las causas y formas de resolución y permitiendo la obtención de múltiples informes para su análisis.
- Otras formas de recepción de las incidencias hacia el equipo de ARION serán también por correo electrónico y teléfono y, posteriormente, incluidas en la herramienta Mantis.

Del planteamiento propuesto por ARION se desprende la voluntad de incrementar el nivel de tutorización y formación a usuarios, mediante una correcta información acerca del manejo de la aplicación, con el objetivo de favorecer la autonomía del cliente en la resolución de incidencias, reduciendo con ello los posibles tiempos de respuesta. Se plantea una herramienta estándar de gestión de incidencias (Mantis) como un repositorio donde se podrá consultar y verificar el estado de ejecución de todas las peticiones, consultas e incidencias trasladadas al proveedor. De la oferta presentada se deduce que ARION ofrece un servicio de alta disponibilidad, tanto con asistencia presencial, vía conexión remota y/o telefónica, para garantizar la correcta ejecución de los procesos de cálculo y cierre de nómina, pago de transferencia, fiscalización y emisión de los seguros sociales.

b. Acuerdos de nivel de servicio (ANS):

- Respecto a los plazos y al compromiso de atención de incidencias problemáticas, se atenderán según el grado / nivel de severidad (leve, grave y crítica), siendo el compromiso ofertado por ARION el que se recoge a continuación:



<u>SEVERIDAD</u>	<u>Análisis Incidencia</u>	<u>Resolución</u>
Incidentes críticos	< 30 min	< 12 horas
Incidentes graves	< 1 hora	< 24 horas
Incidentes leves	< 12 horas	< 72 horas

- La oferta incluye un plan de contingencia, comprensivo de las medidas mínimas que deberán ser tomadas para abordar la resolución de incidencias de especial urgencia o trascendencia, y que incluyen tres tipos de actuaciones: plan de respaldo, plan de respuesta y plan de restablecimiento del servicio.
- El equipo de fábrica de ARION tendrá relación directa con los integrantes del equipo destinado al proyecto de soporte y mantenimiento del ICE, lo que incidirá directamente en la reducción de los tiempos de resolución de incidencias.

Si bien los plazos asumidos por el licitador se consideran proporcionados, atendiendo a la gravedad de cada tipo de incidencia, se echa en falta la descripción de un proceso de seguimiento que permita determinar si se han conseguido los niveles de servicio acordados, así como el nivel de información que, sobre este aspecto, se entregará de manera periódica al ICE (tiempos consumidos, mejoras incorporadas, tutoriales explicativos de las modificaciones, ...).

c. Disponibilidad de un centro de trabajo en Valladolid:

ARION cuenta con un equipo técnico estable, solvente y cualificado en Valladolid, con capacidad de desplazarse a las instalaciones del ICE, al objeto de facilitar las reuniones de seguimiento, transferencia tecnológica, formación y puesta a disposición e instalación de producto, lo que garantiza la atención a usuarios en los horarios que el ICE estime oportunos.

No obstante lo anterior, el licitador no especifica ni la ubicación de este centro de trabajo, ni el número de personas de las que se dispone en estas instalaciones.

d. Modelo de relación con el fabricante del ERP (Grupo ARION):

- La principal singularidad de la presente oferta es que es la única presentada por el fabricante del software, lo que permitirá contar con todo el conocimiento, capacidades y experiencia de ARION, titular de los derechos de propiedad intelectual de BAS, lo que constituye una plusvalía única de cara a la presente licitación.
- ARION es el único licitador que dispone de la totalidad del código fuente del producto, tanto en lo referente a la arquitectura del producto como a los módulos funcionales que lo componen.



- Adicionalmente, ARION asume el compromiso de realizar un análisis de las incidencias reportadas por el ICE, para evaluar aquellas adaptaciones dentro del estándar que permitan minimizar las incidencias detectadas.

ARION es el fabricante de BAS Modula HR, por lo que este licitador garantiza una mejor respuesta en el tratamiento de incidencias, en la implementación de nuevas versiones o en la identificación de aspectos de mejora relativos al aplicativo, al ser la única empresa directamente responsable de abordar cualquier actuación sobre el producto. Al no existir intermediarios, se tratará siempre directamente con el fabricante del software, que es el mejor posicionado para conocer su potencial y funcionalidades, su problemática y sus aspectos de mejora.

e. Horario de prestación del servicio en días laborables:

- El horario de prestación del servicio ofrecido por el licitador será de 9:00 a 19:00 en días laborables, excepto festivos nacionales y autonómicos, siendo el viernes horario particular de 08:00 a 15:00. Todo ello sin perjuicio de que el ICE pueda requerir el servicio de atención a usuarios en días y horas concretos, para atender necesidades puntuales, considerando la criticidad del sistema.
- Asimismo la oferta prevé que, en caso de activación del plan de contingencia, el personal integrante del equipo de proyecto modificará su horario en función de las nuevas necesidades y siempre que la dirección de proyecto lo apruebe. Esta modificación podrá incurrirse en días no laborables, en caso necesario.

El horario de asistencia ofertado por ARION abarca el horario estándar de trabajo en el ICE, por lo que no se detectan tramos horarios relevantes que carezcan de servicio, salvo en el caso de aquellas incidencias críticas que puedan identificarse a primera hora de la mañana, en el tramo comprendido entre las 8:00 y las 9:00 horas. Para estos supuestos el licitador prevé asimismo la posibilidad de prestar servicio de manera puntual, y fuera del horario estándar inicialmente establecido, por lo que entendemos que la oferta presentada garantizará un correcto mantenimiento del sistema, con la necesaria flexibilidad horaria.

f. Configuración de los entornos de trabajo en las instalaciones del adjudicatario:

- ARION llevará a cabo sus tareas con equipos propios en entornos de trabajo que permitan la reproducción inmediata de las incidencias reportadas por el ICE, para lo cual se establece la posibilidad de que el ICE pueda proporcionar una copia de los datos de su entorno de producción.
- ARION dispone de diferentes entornos de desarrollo y pruebas con casuísticas de todos los clientes pertenecientes al ecosistema BAS, lo que facilita la reproducción de la incidencia para acometer la solución en menores tiempos.



La amplia experiencia del licitador, como fabricante del producto, garantiza la disponibilidad de unos entornos de desarrollo y pruebas, con idéntica configuración e idénticos datos a los existentes en el ICE, lo que agilizará considerablemente la resolución de incidencias en los entornos del licitador.

Por lo anterior, la puntuación asignada al licitador ARION GRUPO BAS SOFTWARE FACTORY S.L. en relación con las condiciones de prestación del servicio es de **35 puntos**, desglosada de la siguiente forma:

Modelo de atención al usuario	<i>10 puntos</i>
Acuerdos de nivel de servicio (ANS)	<i>6 puntos</i>
Disponibilidad de un centro de trabajo en Valladolid	<i>4 puntos</i>
Modelo de relación con el fabricante del ERP	<i>5 puntos</i>
Horario de prestación del servicio en días laborables	<i>5 puntos</i>
Configuración de los entornos de trabajo	<i>5 puntos</i>

