

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA LICITACIÓN

"SERVICIO DE GESTIÓN Y ASISTENCIA A USUARIOS DE LA INTRANET CORPORATIVA DE LA APB"

1. OBJETO DEL PLIEGO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas del contrato destinado a la gestión, administración y la asistencia técnica de la intranet corporativa de la APB.

El servicio contratado, por lo tanto, gestionará y administrará la intranet para fomentar la descentralización de los contenidos web de la compañía trabajando, igualmente, para que éstos estén en todo momento actualizados y mantengan la coherencia interna con el resto de publicaciones y herramientas de comunicación interna.

2. SITUACIÓN ACTUAL

Como antecedente al servicio solicitado en este pliego, se ha llevado a cabo un proyecto informático que finalizó en octubre del 2014 dirigido a la implementación de una nueva intranet basada en los siguientes aplicativos: Liferay Portal 6.1 GA3, Polymita BPM 6.1.0.5 y Alfresco 3.4.4.

Igualmente, para la gestión de incidencias con proveedores, actualmente la APB dispone del programa JIRA y para la gestión de incidencias internas del programa PROACTIVANET.

Las principales características de la intranet social de la APB son:

- ✓ La intranet 2.0 responde a la necesidad de diferentes departamentos y otros grupos internos de disponer de espacios propios para incorporar sus proyectos, documentación, etc.
- ✓ Permite a los usuarios acceder a información propia, avisos, gestiones pendientes, calendario corporativo, etc. desde cualquier ordenador y dispositivo móvil, hecho que facilita y agiliza la gestión diaria de los usuarios.
- ✓ Los departamentos son propietarios y emisores de su propia información que se gestiona de manera descentralizada del departamento de Desarrollo y Comunicación Interna.

A continuación se enumeran diferentes datos para facilitar el diseño de una oferta adecuada para el volumen de departamentos y publicaciones a gestionar:

- La intranet está disponible tanto en versión de escritorio como para dispositivos móviles Android e iOS.
- Actualmente existen aproximadamente 45 departamentos en la APB. 35 departamentos disponen de espacios complejos en la intranet. Estos incluyen, muros, blogs, wikis, documentación, calendarios, etc.
- Además, existen otros grupos no departamentales a gestionar. Actualmente, se han identificado unos 20 grupos.
- En el 2015 se han realizado 1.171 publicaciones de *microblogging*.
- Actualmente existen unos 40 procesos/formularios web en la intranet.

- Actualmente existen unos 1.500 documentos en la intranet.
- Los usuarios de la intranet son unos 700.
- En 2015, a intranet social ha obtenido 703.628 páginas vistas.

Imágenes de la intranet

A continuación se incorporan algunas imágenes correspondientes a los apartados más relevantes de la intranet actual: página de inicio y comunidad de usuarios.

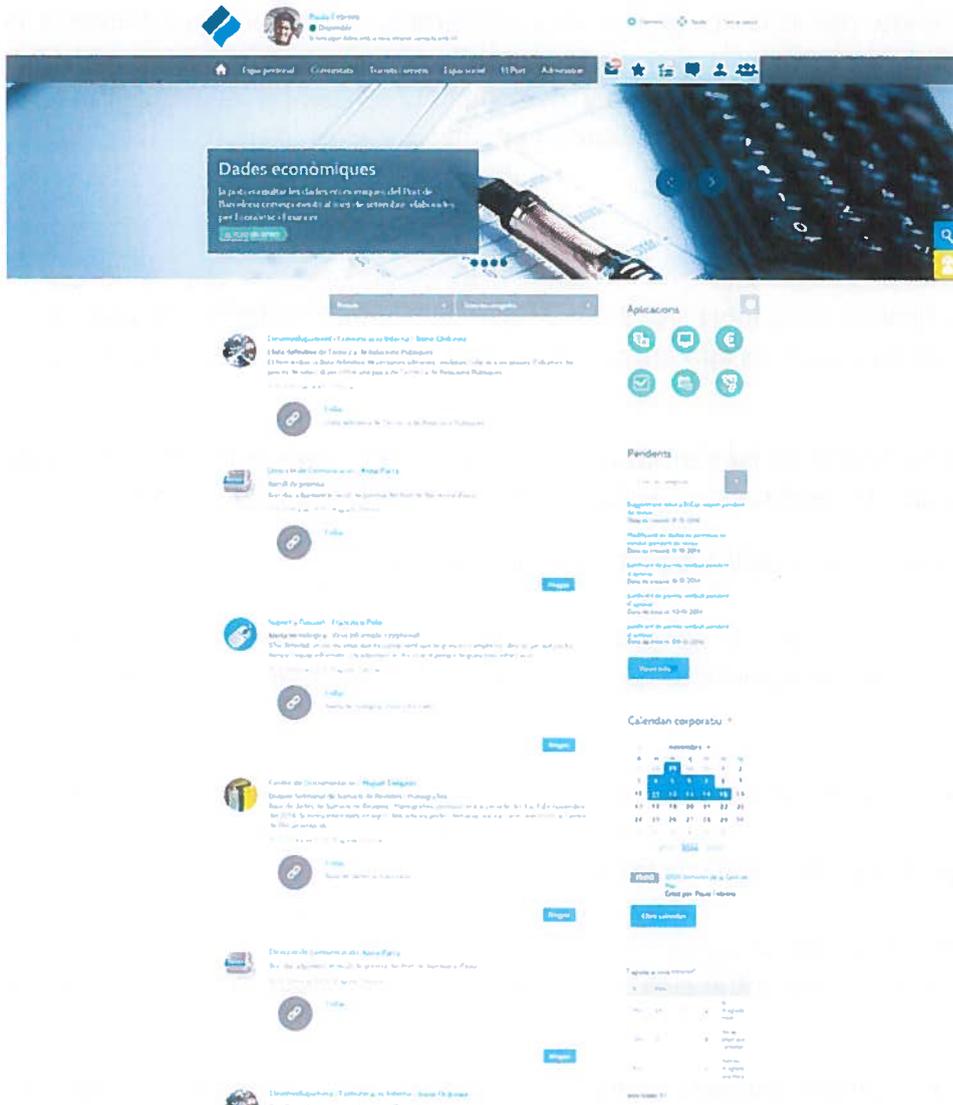


Imagen de la página de inicio de la intranet

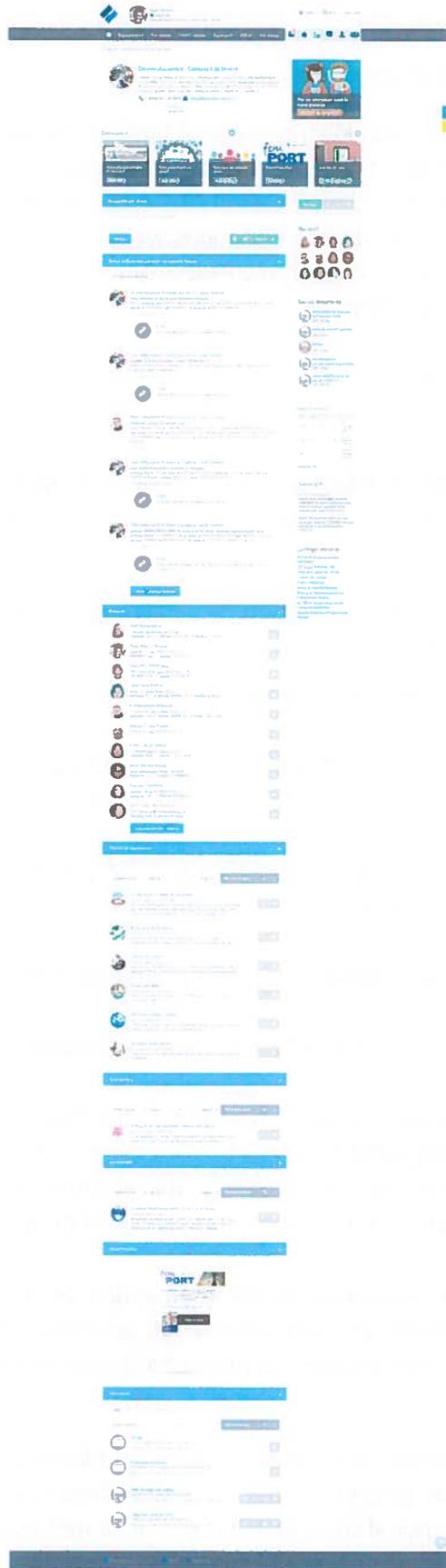


Imagen desplegada del contenido de una comunidad de usuarios

3. ALCANCE

Los objetivos del servicio serán los siguientes:

A) Asistencia a usuarios y administración de la intranet corporativa

1. Gestión técnica y administración de la intranet corporativa de la APB.
2. Asistencia a los diferentes usuarios de la APB en el uso de la intranet.
3. Elaboración y publicación de los contenidos web.
4. Gestión de incidencias, seguimiento y resolución.
5. Pruebas de funcionamiento.
6. Monitorización.
7. Evaluación y *reporting*.
8. Otras actividades.

B) Actividades de consultoría técnica y de comunicación interna

Proyectos, actividades de consultoría, desarrollo de funcionalidades, contenidos digitales y multimedia.

Las actividades a realizar para la consecución de cada uno de estos objetivos, se detallan en el apartado 4) de este pliego.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

El licitador tendrá que especificar en su oferta claramente su propuesta para dar respuesta a cada uno de los apartados que se presentan a continuación.

El licitador podrá proponer mejoras en cualquiera de los ámbitos descritos a continuación, las cuales podrán ser valoradas por la APB.

A) Asistencia a usuarios y administración de la intranet corporativa

1. Gestión técnica y administración de la intranet corporativa de la APB

- Administración web de la intranet corporativa del Puerto de Barcelona desarrollada con el Content Management System (CMS) Liferay Portal 6.1 GA3. Se tendrán que administrar cualquiera de los *portlets* y aplicaciones integradas en la intranet ya sean propias del producto o desarrolladas explícitamente para el Port de Barcelona.
- Gestión técnica de cualquiera de los contenidos de la intranet corporativa. Eso incluye la configuración de cualquier *portlet*, aplicación, la gestión de usuarios de los mismos, etc. ya sean propias del producto o desarrolladas explícitamente para el Port de Barcelona.

Las principales herramientas que incluye la intranet, objeto de gestión y administración son las siguientes. Éstas pueden modificarse, eliminarse o añadirse nuevas, quedando directamente asumidas por el servicio, a no ser que la APB especifique el contrario.

- Liferay Portal (actualmente 6.1 GA3)
- Gestor documental Alfresco (actualmente 3.4.4)

- Procesos de negocio (actualmente con la aplicación BPM Polymita)
- Avisos y suscripciones (aplicación propia)
- Formularios web (aplicación propia)
- Asistente virtual y buscador (aplicación SOLR)
- Quién es Quién (aplicación propia)
- Social Analytics (Cuadro de mando, aplicación propia) y Google Analytics
- Visualización de datos excel y pdf en web (aplicación propia)
- Aproximadamente 40 *portlets* desarrollados para la APB e integrados en Liferay Portal.

En el caso de los *portlets* y las aplicaciones a medida desarrolladas por terceros para la APB se contará con la documentación necesaria para llevar a cabo las citadas actuaciones. En términos generales, la gestión y administración es la que realiza un webmaster o administrador de una aplicación web.

Las actividades realizadas directamente, así como aquéllas que se realicen con la participación de terceros se registrarán electrónicamente con el fin de poder realizarse el adecuado seguimiento del servicio, tal como se detalla en el apartado E del presente pliego.

2. Asistencia los diferentes usuarios de la APB en el uso de la intranet

- Asistencia en ámbitos técnicos asociados a la intranet a cualquiera de las personas de la APB que lo requieran. El objetivo de este punto es que las personas de la APB sepan publicar de la manera más óptima posible en la intranet.

Principalmente estará relacionada con el uso de las diferentes aplicaciones incluidas a la intranet o de lenguajes de programación web (html5 y css3, principalmente).

- Asistencia de contenidos en la intranet. En este ámbito se incluye el asesoramiento al usuario en, por ejemplo, las mejores herramientas en función del tipo de publicación, periodicidad, criterios de redacción, buenas prácticas, etc.

La asistencia y asesoramiento a usuarios podrá ser solicitada por los interesados directamente al servicio o bien ser encargada por la persona responsable del servicio en la APB.

Las actividades realizadas directamente, así como, aquéllas que se realicen con la participación de terceros se registrarán electrónicamente con el fin de poder realizarse el adecuado seguimiento del servicio, tal como se detalla en el apartado E del presente pliego.

La asistencia se realizará atendiendo consultas presenciales, por teléfono, correo electrónico y otras herramientas aprobadas por la APB (chat, foros, muros, blogs, wikis, etc.).

3. Elaboración y publicación de los contenidos web.

- Elaboración y publicación de los contenidos web propios de la intranet que no puedan ser realizados directamente por los departamentos.
- Creación de páginas, espacios de departamento, microsites, blogs, wikis, encuestas, formularios, etc. que le sean solicitados.
- Creación de contenidos complejos directamente en html5 y css3 para ser utilizados en e-mailing, formularios, contenido de la intranet, etc.

Todos los tipos de contenidos a elaborar en la intranet incluyen un manual de usuario a disposición del servicio con el fin de poder asumir estas actividades, con la excepción de los contenidos que se crean directamente con lenguajes html5 y css3.

Las actividades realizadas directamente, así como, aquéllas que se realicen con la participación de terceros se registrarán electrónicamente con el fin de poder realizarse el adecuado seguimiento del servicio, tal como se detalla en el apartado E del presente pliego.

4. Gestión de incidencias, seguimiento y resolución

Fruto de las actividades del servicio (tanto las incluidas en el apartado A como las posibles resultantes del apartado B) pueden producirse incidencias técnicas, de contenido, configuración, etc. que tienen que ser gestionadas por el servicio.

En este sentido, se resolverán aquéllas que están directamente relacionadas con las actividades desarrolladas por el servicio y, en caso de incidencias ajenas al mismo, se seguirá el procedimiento establecido en la APB para la comunicación de incidencias con terceros.

Tanto en el caso de las incidencias que solucionará directamente como, especialmente, en el caso de incidencias atribuibles a terceros, el servicio gestionará todo el proceso administrativo hasta su resolución. Es decir:

- documentará y comunicará la incidencia mediante los sistemas establecidos en la APB (formulario web, proactivanet, JIRA, etc.),
- realizará el seguimiento,
- velará por el cumplimiento de los SLA (compromisos de servicio) en caso de que existan,
- hará las pruebas pertinentes y
- verificará su resolución,
- siendo informada la persona responsable del servicio por parte de la APB.

Las actividades realizadas directamente, así como, aquéllas que se realicen con la participación de terceros se registrarán electrónicamente con el fin de poder realizarse el adecuado seguimiento del servicio, tal como se detalla en el apartado E del presente pliego.

5. Pruebas de funcionamiento

Pruebas de funcionamiento del sistema, especialmente las que implican la puesta en marcha de nuevas funcionalidades en la intranet o acciones de comunicación interna. Es decir, se encargará de “testear” los desarrollos y contenidos que se realicen sobre cualquiera de los elementos vinculados a este servicio. En este sentido, será necesario como mínimo:

- Recoger los requerimientos con el proveedor o la APB,
- diseñar un juego de pruebas,
- ejecutar el juego de pruebas,
- comunicar las incidencias detectadas,
- velar por el cumplimiento de los plazos,
- certificar el correcto funcionamiento del producto testeado,
- informando a la persona responsable del servicio por parte de la APB.

Las actividades realizadas directamente, así como, aquéllas que se realicen con la participación de terceros se registrarán electrónicamente con el fin de poder realizarse el adecuado seguimiento del servicio, tal como se detalla en el apartado E del presente pliego.

6. Monitorización

- La monitorización de la intranet se realizará con la herramienta denominada Social Analytics (Cuadro de Mando), desarrollada a medida, y dos herramientas más: Google Analytics y JAVA Melody. La herramienta Social Analytics dispone de un manual de uso que será puesto a disposición del licitador.
- Adicionalmente, el servicio tendrá que navegar de manera sistemática por la intranet con el fin de hacer un seguimiento de cualquier publicación para garantizar su calidad e idoneidad.
- Realizará las acciones de asistencia, asesoramiento, incidental, etc. (ya expuestas en los puntos del apartado A) en los casos en que se detecte cualquier incidencia o área de mejora en las publicaciones realizadas.
- Adicionalmente, el servicio tendrá que realizar una monitorización diaria de la aplicación del Asistente virtual. Ésta consistirá en revisar las preguntas y respuestas que los usuarios realizan al asistente de la intranet, detectar aquéllas susceptibles de ser mejoradas y hacerlo revisando los contenidos que se relacionan.

Las actividades realizadas directamente, así como, aquéllas que se realicen con la participación de terceros se registrarán electrónicamente con el fin de poder realizarse el adecuado seguimiento del servicio, tal como se detalla en el apartado E del presente pliego.

Igualmente, se tendrá que analizar si se repiten determinadas actuaciones o si existen dificultades concretas con algunos usuarios con el fin de proponer actividades para solucionarlas como, por ejemplo, formación, contenidos de ayuda, etc.

7. Evaluación y reporting

El adjudicatario tendrá que realizar, como mínimo, las siguientes memorias y/o informes, específicos en tiempo y forma.

- Registro diario de todas las actividades realizadas en los apartados incluidos en A) (Asistencia a usuarios y administración de la intranet corporativa) con el fin de ser incorporadas en un informe mensual, tal como se especifica en cada uno de los apartados.
- Informe mensual con datos agregados de los registros de actividades diarias de los apartados de A) que se complementará con los datos extraídos de Social Analytics (Cuadro de mando) y de Google Analytics. El objetivo del informe mensual se doble:
 - por una parte conocer el uso de la intranet, incidencias, peticiones, asesoramiento, monitorización así como el análisis de estos datos extrayendo conclusiones y proponiendo actuaciones o recomendaciones a llevar a cabo, si es necesario.
 - Por otra parte conocer el grado de utilización del servicio, su eficiencia, puntos fuertes y áreas de mejora, etc.
- Informe semestral y anual del servicio (funcionamiento, información de interés, incidencias, etc.) utilizando como base los informes mensuales. En estos informes, además, se tendrán en cuenta tendencias a medio y largo plazo para extraer conclusiones y posibles propuestas o recomendaciones.
- El adjudicatario colaborará en la elaboración de otras memorias o informes específicos de importancia para la Autoridad Portuaria de Barcelona, como por ejemplo:
 - memoria anual corporativa
 - memoria de sostenibilidad
 - memoria de medio ambiente
 - memoria de PRL
 - de otros
- Evaluación de actividades de comunicación interna en que se utilicen cualquiera de las herramientas incluidas en el servicio. Es decir, en función de datos como las visitas, me gustas, comentarios, participación, etc. hacer análisis cuantitativos y cualitativos por medida el grado de éxito de la acción en concreto.

También podrá elaborar cualquier otro informe específico que solicite la APB en relación con las actividades relacionadas en los puntos anteriores.

8. Otras actividades

Procedimentar y documentar

El adjudicatario procedimentará y documentará toda la actividad del servicio mediante la elaboración de manuales con un nivel de detalle suficiente que permitan a un tercero comprender y realizar la mencionada actividad. Estos manuales se mantendrán actualizados.

Mantenimiento de bases de datos

Mantener actualizados los archivos físicos y electrónicos, las bases de datos, registros y otras similares relacionadas con la actividad de este contrato no incluidos en los apartados anteriores (proveedores, contactos, recursos).

B) Actividades de consultoría técnica y de comunicación

Se constituirá una bolsa de horas única para las actividades de consultoría técnica y de comunicación con un importe máximo.

Estos servicios profesionales se dedicarán, principalmente, a:

- Análisis relacionados con nuevas herramientas, modelos, recursos, productos de comunicación.
- Comparativas de herramientas, modelos, recursos, productos de comunicación.
- Estudios de mercado para implantar nuevos productos, acciones, sistemas de evaluación, etc.
- Diseño de proyectos tecnológicos relacionados con la intranet corporativa u otros productos web de la APB.
- Asesoramiento en la implantación de herramientas y métodos que faciliten la adopción de nuevos modelos de comunicación y colaboración en la organización.
- Desarrollo funcional de la plataforma: plantillas, flujos, microsites, herramientas 2.0, espacios de trabajo, contenidos multimedia, vídeos, etc.
- Desarrollos técnicos, principalmente, vinculados con el *front end* de la intranet: html5, css3, Javascript, etc.

Será necesario especificar en la oferta económica el precio/hora de los tres tipos de perfil profesional definidos por la APB para el desarrollo de las actividades relacionadas con estos apartados. Los perfiles requeridos por la APB son los siguientes:

- Jefe/a de proyecto
- analista programador / consultor/a sénior
- programador/a / diseñador/a

C) ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

1. Asistencia a usuarios y administración de la intranet corporativa (A)

El servicio de asistencia y administración de la intranet (A) se desarrollará en las instalaciones de la Autoridad Portuaria de Barcelona, con las excepciones expuestas a continuación.

Horario y cobertura

- El horario en que se desarrolla la actividad habitual objeto del servicio se concentra en las siguientes franjas horarias:
 - Del Lunes al Jueves, de 8:00 a 17:00 horas
 - Viernes, de 8:00 a 15:00 horas
- El servicio de asistencia y administración de la intranet se prestará en las franjas horarias de actividad habitual.
- La distribución de las horas de servicio, organización y recursos se determinarán anualmente entre el director del contrato de prestación de servicio y el director de contrato de la APB de acuerdo con las necesidades de la APB y la oferta presentada. Dicha distribución podrá reajustarse trimestralmente en función de las necesidades de la APB.
- Teniendo en cuenta que la asistencia técnica a usuarios se dirige a los empleados, se puede considerar que en los periodos habituales de vacaciones de éstos se reduce de forma sensible la actividad, lo cual se tendrá en cuenta a la hora de organizar el servicio.
- Por lo tanto, se podrá acordar un servicio mínimo en periodos de baja actividad (incluso no presencial) y, de igual manera, una redistribución puntual al alza, por necesidades del servicio.
- En función de estos elementos el licitador organizará el servicio en función de los perfiles del mismo (desarrollados en el apartado D), así como, el seguimiento del mismo (apartado E) y la gestión de cambios en las personas que integren dicho servicio.

Recursos técnicos y metodologías de trabajo

- No se utilizarán aplicaciones informáticas y/o sistemas de comunicación que generen problemas en el funcionamiento normal del departamento y la organización, que den una mala imagen o que impidan que la información resida a la Autoridad Portuaria de Barcelona y de acuerdo con sus sistemas de organización de la información. En cualquier caso, el uso de aplicaciones informáticas y/o sistemas de comunicación diferentes a los suministrados por la APB requerirán la autorización expresa por parte del Director/a del contrato por parte de la APB.
- El licitador puede proponer metodologías y software diferentes a los utilizados por la APB, siempre que cumplan con el punto anterior, no interfieran con los sistemas de la APB e incluyendo su coste y licencias en el precio de la oferta.

Idiomas

- Las comunicaciones verbales y escritas se desarrollarán principalmente en lengua catalana y castellana, siendo indispensable el uso de ambas. Podrá requerirse también de forma puntual y para alguna actividad concreta el uso del inglés.

2. Actividades de consultoría técnica y de comunicación interna (B)

Las actividades descritas en el apartado "Actividades de consultoría técnica y de comunicación interna" (B) se podrán realizar en las instalaciones del licitador.

Condiciones

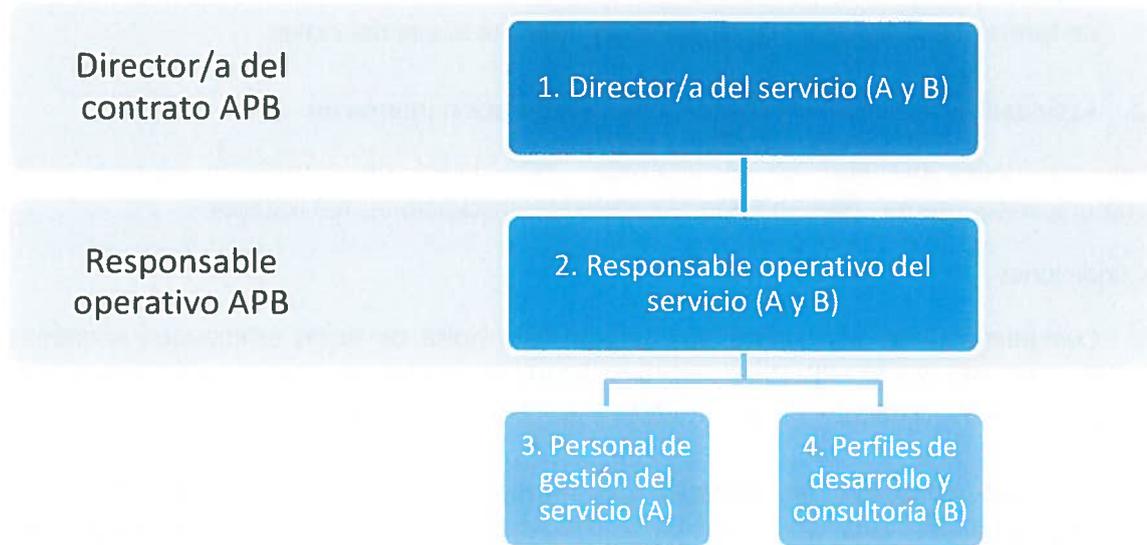
- Cualquiera de las actividades previstas en esta bolsa de horas tendrá que acordarse previamente con la APB. De los requerimientos acordados resultará un análisis funcional por parte del licitador y un presupuesto a aprobar por la APB.
- Una vez aprobada la actuación, el licitador podrá empezar con las tareas encomendadas. Una vez finalizada, el licitador realizará las pruebas necesarias para asegurar la calidad antes de entregarlas a la APB, que podrá devolverlas en caso de considerar que no cumplen con los requisitos acordados, debiendo el licitador revisarlas sin coste adicional.
- En el caso de los desarrollos, se establece una garantía de un año a contar desde la puesta en servicio del mismo (acta de recepción).

Recursos técnicos y metodologías de trabajo

- El licitador puede proponer metodologías y software diferentes a los utilizados por la APB, siempre que cumplan con el punto anterior, no interfieran con los sistemas de la APB e incluyendo su coste y licencias a la oferta.
- En todo caso, en caso de que la metodología propuesta no se ajuste a las necesidades de la APB, el licitador se tendrá que adaptar y seguir la metodología de trabajo (gestión de proyectos) que establezca la APB, aunque internamiento pueda seguir su propia metodología.
- Igualmente, no se utilizarán aplicaciones informáticas y/o sistemas de comunicación que generen problemas en el funcionamiento normal del departamento y la organización, que den una mala imagen o que impidan que la información resida a la Autoridad Portuaria de Barcelona y de acuerdo con sus sistemas de organización de la información. En cualquier caso, el uso de aplicaciones informáticas y/o sistemas de comunicación diferentes a los suministrados por la APB requerirán la autorización expresa por parte del Director/a del contrato por parte de la APB.

D) EQUIPO DEL PROYECTO

En cualquier caso, el servicio tendrá que incluir, como mínimo, las siguientes figuras:



1. Un/una **director/a del servicio**, que reportará con el director/a del contrato por parte de la APB para hacer seguimiento del servicio y resolver todas las cuestiones relacionadas con los aspectos contractuales y organizativos del servicio. Esta figura no es necesario que se encuentre ubicada diariamente en las instalaciones de la APB, sin embargo se tendrá que garantizar su disponibilidad para contactar.
2. **Uno/una responsable operativo/a del servicio**, que se encargará de la organización ordinaria del servicio. Distribuirá, coordinará y supervisará las funciones y actividades formativas entre el personal adscrito al servicio. Se encargará de supervisar que el servicio se preste en los términos acordados, así como gestionar las posibles incidencias, cambios, mejoras, etc., a lo largo de la ejecución del mismo. Se encargará también, de actualizar y comprobar que se siguen los procedimientos e instrucciones indicados por la APB.

Esta figura reportará con el/la responsable operativo y/o el director/a del contrato por parte de la APB y prestará parcialmente sus servicios en las instalaciones de la APB. Por lo tanto, esta figura no es necesario que se encuentre ubicada diariamente en las instalaciones de la APB, sin embargo se tendrá que garantizar la disponibilidad de esta figura para contactar cuando no esté en la APB.

- **Personal de gestión del servicio que se encargará de ejecutar las actividades del servicio (A)** con la suficiente solvencia técnica como para resolver las diferentes situaciones que se den en el día a día reportando directamente con su responsable operativo del servicio y prestando sus servicios en las instalaciones de la APB.

Perfil mínimo de las figuras que configurarán el equipo del servicio será el siguiente:

- **Director/a del servicio (A y B)**
 - o Titulación universitaria
 - o 5 años de experiencia en la dirección de este tipo de servicios.

- **Responsable operativo/a del servicio (A y B)**
 - o Titulación universitaria
 - o 3 años de experiencia en las funciones descritas anteriormente.

- **Personal de gestión del servicio (A)**
 - o Titulación universitaria vinculada al ámbito de la comunicación/publicidad.
 - o Dominio del castellano y catalán (nivel C), hablado y escrito.
 - o Especialista en entornos web y comunicación digital.
 - o Conocimientos acreditables de html5 y css3.
 - o 1 año de experiencia como mínimo en la actividad de webmaster o similar.

- **Perfiles asociados a consultoría técnica y de comunicación (B).** Dichos perfiles son, con carácter genérico:
 - o **Jefe/a de proyecto**
 - o Titulación universitaria.
 - o Dominio del castellano y catalán, hablado y escrito.
 - o Especialista con (3) tres años de experiencia en desarrollos/consultoría en entornos web y comunicación digital.

 - o **Analista programador / consultor sénior**
 - o Titulación universitaria.
 - o Dominio del castellano y catalán, hablado y escrito.
 - o Especialista con (3) tres años de experiencia en desarrollos/consultoría en entornos web y comunicación digital.
 - o En el caso del analista programador (3) tres años de experiencia en desarrollo de entornos Liferay.
 - o En el caso del consultor sénior (3) tres años de experiencia en consultoría de comunicación digital.

 - o **Programador / Diseñador**
 - o Titulación universitaria.
 - o Dominio del castellano y catalán, hablado y escrito.
 - o Especialista con (3) tres años de experiencia en desarrollos/consultoría en entornos web y comunicación digital.
 - o En el caso del analista programador (2) dos años de experiencia en desarrollo de entornos Liferay.
 - o En el caso del diseñador (2) dos años de experiencia en diseño web y comunicación digital.

El licitador podrá proponer mejoras en los perfiles del servicio que serán valoradas por la APB. Especialmente serán valorados el conocimiento de otros entornos JAVA, de Alfresco, etc. Así como la formación adicional realizada en cualquiera de dichos ámbitos (por ejemplo, un máster en comunicación digital).

E) SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Se establece, con carácter general, una serie de acciones dirigidas a que la prestación del servicio se realice con la mayor diligencia.

- Anualmente, se acordará una planificación estimada de la distribución anual de las horas de servicio, organización y recursos entre el director/a del servicio y el director/a de contrato de la APB de acuerdo con las necesidades de la APB y la oferta presentada.
- Trimestralmente se realizará una reunión de seguimiento entre el director/a del servicio, el responsable de servicio operativo, el director de contrato de la APB y el responsable operativo de la APB en la que se revisará la evolución del servicio. Estas reuniones se nutrirán de los informes realizados mensualmente por el servicio (A) y por las acciones que se estén realizando en el ámbito de la consultoría (B).
- Con una periodicidad quincenal (2 veces al mes) se realizará una reunión de seguimiento entre el responsable operativo del servicio y el responsable operativo de la APB para realizar el seguimiento habitual del servicio.
- En todo caso, las comunicaciones diarias pueden realizarse por mecanismos electrónicos o telefónicamente.
- La distribución de las reuniones y acciones de seguimiento podrán ser objeto de revisión por parte de la APB.
- En caso de detectarse situaciones excepcionales o nuevas situaciones no contempladas, se realizarán reuniones/acciones de carácter extraordinario.
- La gestión de cambios en el servicio se abordará específicamente como una situación excepcional. El licitador, en su propuesta, deberá incluir una propuesta para garantizar la continuidad del servicio sin alteración del mismo.
- Además, para el seguimiento del servicio, el licitador puede proponer metodologías y software propias y diferentes a los utilizados por la APB, mientras no interfieran con los sistemas de la APB e incluyendo su coste y licencias a la oferta.
- En todo caso, en caso de que la metodología propuesta no se ajuste a las necesidades de la APB, el licitador se tendrá que adaptar y seguir la metodología de trabajo (gestión de proyectos) que establezca la APB, aunque internamente pueda seguir su propia metodología.
- Igualmente, no se utilizarán aplicaciones informáticas y/o sistemas de comunicación que generen problemas en el funcionamiento normal del departamento y la organización, que den una mala imagen o que impidan que la información resida a la Autoridad Portuaria de Barcelona y de acuerdo con sus sistemas de organización de la información. En cualquier caso, el uso de aplicaciones informáticas y/o sistemas de comunicación diferentes a los suministrados por la APB requerirán la autorización expresa por parte del Director/a del contrato por parte de la APB.

Compromisos de servicio y de calidad

Todas las actividades incluidas en los apartados A y B, como se ha detallado anteriormente, serán objeto de registro y seguimiento. De igual manera, el servicio se debe prestar con unos estándares óptimos que serán garantizados por el licitador mediante unos compromisos de servicio (SLA) los cuales se tienen que acompañar de unos indicadores y medidas correctivas que garanticen una calidad óptima de los servicios que se prestan.

En este sentido, el licitador tendrá que incluir qué mecanismos se desarrollarán para garantizar, por ejemplo, que se minimizan los errores, que los usuarios reciben una atención adecuada, para evaluar su satisfacción, etc.

En el ámbito de los compromisos de servicio y de calidad, se incluyen algunos valores mínimos que el licitador podrá mejorar en su propuesta técnica:

Asistencia a usuarios y administración de la intranet corporativa (A)

- 75% de incidentes críticos (que suponen un deterioro/riesgo grave de la imagen del departamento, de la APB, del propio servicio o que afectan de forma importante a la integridad del sistema) en horario de servicio resueltos en un máximo de 24 horas.
- 85% de los informes realizados periódicamente por el servicio con calidad suficiente (aprobados por la APB) en los 20 días posteriores al cierre del periodo correspondiente.

Actividades de consultoría técnica y de comunicación interna (B)

- <10% de devoluciones por errores graves (aquellos que impidan la puesta en marcha del trabajo, etc.) detectados en las pruebas.

F) PROCEDIMIENTO DE TRASPASO AL FINAL DE LA LICITACIÓN

El contrato se considerará finalizado una vez el prestador del servicio haya finalizado todas las tareas correspondientes a las actividades asociadas al servicio durante la vigencia del contrato.

El prestador del servicio se compromete a realizar, posteriormente a la finalización de este contrato el traspaso al nuevo adjudicatario.

El procedimiento de traspaso tendrá que incluir como mínimo la información, conocimientos, documentación, contactos y procesos a seguir, así como cualquier otro aspecto relevante y constará de las siguientes obligaciones:

a) Captura de conocimiento inicial

A efectos que el nuevo contratista pueda prestar el contrato con todos los niveles de servicio adecuados, se establece que durante el primer mes del contrato, el nuevo contratista tendrá que dedicar parte del equipo ofrecido a la captura de conocimiento que dispone el contratista actual del servicio. Durante este tiempo el servicio seguirá siendo prestado por el actual contratista y por lo tanto, seguirá siendo el responsable del adecuado cumplimiento del servicio.

b) Plan de devolución del servicio

Con una antelación de 1 mes para la finalización del contrato, el contratista estará obligado a hacer el traspaso de conocimiento al futuro contratista. Por eso, tendrá que aportar toda la documentación necesaria completa y actualizada, de todos los procesos, trámites y peculiaridades del servicio, así como dedicar el 50% del tiempo, equipo y recursos a formar al futuro licitador para hacer correctamente el traspaso. El otro 50% de tiempo se dedicará a la prestación del servicio en las condiciones establecidas en el presente pliego.

El traspaso se considerará finalizado mediante un acta de traspaso firmada por el prestador saliente, el adjudicatario entrante y el director/a del contrato por parte de la APB, quien deberá mostrar su conformidad con el traspaso realizado.

Barcelona, 22 de marzo del 2016



Ruth Pablo Francés
Jefa de Desarrollo y Comunicación Interna



Cristóbal Flores Belmonte
Responsable de comunicación interna