MEMORIA TÉCNICA

Nº EXPEDIENTE: CT220-25-034

SERVICIO DE IMPLANTACIÓN DE UN PORTAL CLIENTE DE METROLOGÍA

INDICE

1. INTRODUCCIÓN. 3

2. OBJETO Y ALCANCE. 4

3. REQUISITOS FUNCIONALES 4

4. REQUISITOS DE LA PLATAFORMA 6

5. PLAZO 7

6. PRECIO Y FORMA DE PAGO 8

7. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN LA OFERTA 8

1. INTRODUCCIÓN.

Verificaciones Industriales de Andalucía, S. A. (VEIASA) es una empresa pública, dependiente de la Consejería de Industria, Energía y Minas de la Junta de Andalucía, fundada en 1990 con el objetivo de realizar las actuaciones de inspección y control derivadas de la aplicación de las distintas reglamentaciones industriales y la prestación de todo tipo de servicios que contribuyan al desarrollo de la industria en la comunidad autónoma de Andalucía.

Una de las áreas de negocio de VEIASA es Metrología, cuya actividad consiste en la calibración y verificación de instrumentos de medida sometidos a control metrológico legal. La liberalización del mercado y los avances tecnológicos han hecho que muchos competidores que han entrado en el mercado del control metrológico legal de Andalucía ofrezcan a sus clientes un "portal clientes" a través del cual estos pueden comunicarse con la empresa e intercambiar documentación. VEIASA no dispone de esta herramienta y eso está siendo una barrera de entrada importante para poder trabajar con muchos clientes, especialmente los que tienen un gran número de equipos de medidas (grandes clientes como las cadenas de supermercados).

El área de Metrología de VEIASA dispone de una herramienta informática, SGM, mediante la cual gestiona toda la actividad que desarrolla y en la cual dispone de toda la información relativa a sus clientes: Nombre, N.I.F., dirección, equipo de instrumento que verifica, certificados, etc…Pero a esta herramienta solo puede acceder VEIASA, el cliente no tiene acceso y cuando necesita solicitar un servicio o descargar un certificado para una inspección tiene que solicitarlo a VEIASA para que esta se lo envíe.

Con vistas a poder competir en el mercado actual, con los competidores actuales y para mejorar la interlocución con sus clientes, especialmente los grandes clientes, VEIASA necesita ofrecer a estos un portal a través del cual poder comunicarse e intercambiarse documentación. El hecho de no disponer de esta herramienta ha impedido en algunas ocasiones a VEIASA trabajar con grandes empresas de diferentes sectores: gran distribución, EESS, Cooperativas hortofrutícolas… etc. Para solucionar este problema VEIASA necesita disponer de un portal clientes para ponerlo a disposición de sus clientes con el fin de facilitar y mejorar su relación con ellos.

Desde su creación, VEIASA ha trabajado conforme a un modelo de gestión basado en la calidad y orientado a la plena satisfacción del cliente. Su objetivo prioritario es avanzar hacia la excelencia en los sectores en los que presta servicio a través del impulso a la innovación, la generación de valor añadido y el fomento de políticas socialmente responsables como principales directrices integradoras de una gestión empresarial moderna y competitiva.

La empresa participa diariamente en el proceso de modernización del tejido empresarial andaluz, a través de la implantación de proyectos innovadores que afectan tanto a los procesos como a los servicios que presta y cuyo fin último es satisfacer las expectativas de sus clientes.

Esta actuación estaría alineada con los siguientes objetivos de la cultura y valores de la empresa:

- Alcanzar y consolidar una posición de liderazgo y referencia en su zona de actuación.
- Mantener una actitud permanente de innovación y desarrollo que posibilite, mediante la tecnología adecuada, ser referentes en el servicio que presta.
- Perseguir la mejora progresiva y continua de la calidad de los procesos, servicios y relaciones.

2. OBJETO Y ALCANCE.

El objeto de esta Memoria Técnica es definir las condiciones del servicio de adquisición de licenciamiento por uso de una herramienta para mejorar los canales de comunicación e interrelación con los clientes de Metrología de VEIASA a través de un portal clientes que les facilite a estos gestionar sus equipos, consultar la documentación generada de sus instrumentos de medida calibrados/verificados por VEIASA, gestionar sus datos, etc.

Debido a la urgencia de la necesidad, no es posible contratar una herramienta con el alcance que cubra todas las necesidades, por lo que se pretende implantar una solución provisional que a su vez sirva de piloto mientras se prepara el procedimiento de licitación de la herramienta definitiva de mayor alcance y plazo.

Además, durante este período VEIASA podrá conocer la necesidad real de esta herramienta, a través del número de clientes que se adhieren a este portal para descargar e interaccionar con la empresa.

3. REQUISITOS FUNCIONALES

La funcionalidad de la herramienta debe abarcar las siguientes tareas:

- Realizar altas de usuarios de forma masiva. Con el rol de administrador se podrán realizar también altas de usuario puntuales que resulten necesarias sin ser necesario recurrir a un proceso de carga masiva.
- Acceso: cada usuario sólo tendrá acceso a la información acorde a su ámbito de competencia y permisos. Se establecen para ello una serie de roles. Los roles a priori detectados son:
    - Administrador: usuario de Metrología con capacidad de gestión completa de la herramienta. Podrá gestionar clientes y titulares, dar altas de usuario (manuales o masivas automáticas), modificar datos asociados a usuarios y equipos, dar de alta equipos, adjuntar documentación y fotos, etc. Podrá realizar también cargas de documentación masiva.
    - Gestores internos: usuarios de cualquier laboratorio, personal de VEIASA. Podrá gestionar clientes y titulares, modificar datos asociados a equipos, dar de alta equipos, cargar y asociar imágenes a los equipos, descargar documentación...No podrá administrar usuarios. Podrá realizar cargas de documentación masiva asociada a los equipos.
    - Cliente- Empresa: Usuario asignado al gestor de mayor nivel de un cliente empresa. Este usuario podrá visualizar todos los titulares/centros del contrato y consultar y descargar la documentación de los equipos asociados a estos titulares/centros, así como también podrá adjuntar fotografías de sus equipos y otra documentación.
    - Cliente-Titular: usuario gestor de uno o varios centros concretos de un Cliente-Empresa. Sólo tendrá acceso a la información relacionada con su/s centro/s y documentación de los equipos asociados a él y podrá adjuntar fotografías de sus equipos y otra documentación.
- Un Cliente-Empresa podrá tener o no distintos titulares o centros asociados, dependiendo del caso y podrá consultar la información de todos los titulares/centros filtrando por distintos campos (provincia, localidad, …).
- Gestión de equipos: dentro de cada Cliente (Titular o Empresa) deben listarse los equipos vigentes.
- Los distintos usuarios, dependiendo de su rol podrán visualizar el estado de los equipos en lo que a caducidades de las verificaciones se refiere: equipos con los certificados en vigor, caducados o próximos a caducar.

- La herramienta tendrá un sistema de alerta de vencimiento de caducidades que avisará tanto a los clientes como a los gestores internos de los vencimientos, según se defina en parámetros de la plataforma.
- Los usuarios administradores y gestores internos deberán recibir la formación adecuada antes de la puesta en servicio de la herramienta.
- Los datos necesarios para las cargas masivas y sincronización de datos (tanto de equipos como de clientes) se definirán entre el adjudicatario y el equipo del trabajo designado al proyecto por parte de VEIASA.

4. REQUISITOS DE LA PLATAFORMA

La plataforma deberá cumplir las siguientes características y permitir lo siguiente:

- En la propuesta, el licitador deberá contemplar todos los elementos que forman la solución (servidores, comunicaciones, licencias, etc.), aportando VEIASA únicamente la información necesaria que debe gestionar la plataforma.
- Debe permitir el acceso desde navegadores de escritorio, como mínimo, Chrome, Edge y Firefox, así como el acceso desde dispositivos móviles.
- Cuadro de mando general en el que poder visualizar estado general de cumplimiento de clientes y que permita filtrar y visualizar por distintos parámetros (cliente, localidad, provincia, …)
- Sistema modular de funcionalidades.
- Repositorios para los documentos general y segmentado (certificados de equipos).
- Deberá disponer de un entorno web de administración para la gestión completa.
- Disponible como mínimo para 500 usuarios activos y concurrentes del tipo Cliente-Empresa.
- Disponible como mínimo para 500 usuarios activos y concurrentes del tipo Cliente-Titular.
- Sincronización según frecuencia y horas establecidas por VEIASA, mínimo una vez al día, de usuarios y sus perfiles, gestionando las altas, bajas y actualizaciones correspondientes (usuarios, equipos, …). Para ello, VEIASA proporcionará ficheros planos con la estructura acordada para su tratamiento posterior.

- También permitirá cargas masivas de documentación (certificados) a través de la automatización de un servicio de carga masiva en base a unos requisitos que deberán cumplir los archivos.
- Las imágenes que se asocian a los equipos serán de tamaño limitado y permitirá los formatos: JPG, JPEG como mínimo.
- Cualquier sincronización de estos ficheros o documentos entre VEIASA y la herramienta web, deberá contar con un servicio seguro SFTP o similar, que disponga el adjudicatario.
- Disponer de soporte a los administradores.
- El diseño del interfaz de usuario y la experiencia de usuario (UX) debe respetar los principios de simplicidad, consistencia y navegación intuitiva y predecible. Así la herramienta web deberá garantizar, en todos sus módulos, un diseño consistente, moderno y atractivo.
- Cumplimiento de las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar la confidencialidad, integridad, trazabilidad y autenticidad de la información que gestiona y almacena el sistema, así como su disponibilidad, que se describen en los apartados Marco Operacional y Medidas de Protección del Anexo II del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad para sistemas de información de Categoría Básica según su Anexo I.
- Deberá implementar políticas de copias de seguridad diarias, semanales, mensuales y anuales con retención mínima hasta el siguiente ciclo.
- El plazo de disponibilidad de los documentos subidos a la aplicación será el tiempo que dure el contrato de la adjudicación. Cuando finalice el contrato se deberá destruir toda la información generada.

5. PLAZO

La implantación y puesta en marcha de lo descrito en lo incluido en el precio (apartado 6) se realizará en un plazo de 2 meses máximo desde la firma del pedido. Una vez que la plataforma se active, el servicio deberá estar disponible durante 12 meses.

6. PRECIO Y FORMA DE PAGO

El precio total del servicio se ha estimado en 14.900 €, realizándose un primer pago del 25% del precio de adjudicación tras la puesta en servicio del portal. El 75% restante se abonará proporcionalmente como cuota fija mensual durante los 12 meses siguientes a la implantación.

El precio de licitación debe incluir:

- Fase de implantación con las siguientes tareas:
  - Formación a administrador y gestores internos.
  - Integraciones mínimas.
  - Soporte técnico para la integración e implantación.
- Disposición de infraestructura para el repositorio de la herramienta.
- Actualizaciones.

7. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN LA OFERTA

- Oferta económica
- Memoria técnica de la plataforma describiendo el cumplimiento de los requisitos descritos en los apartados 3 y 4 de esta memoria técnica.

28702750S FRANCISCO POU (C:A41398645)

Firmado digitalmente por 28702750S FRANCISCO POU (C:A41398645)
Fecha: 2025.09.23 12:57:10 +02'00'

Firmado por Francisco Pou González-Vallarino

Jefe Unidad de Metrología