DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN
DonostiaTIK
Txomin Agirre, 6 | Tel. 010 - 943481800 |
20018 Donostia / San Sebastián

18/2021 Esp.

GARAPENERAKO LAGUNTZA ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA, DONOSTIAKO UDALAREN ETA GAINERAKO UDAL ERAKUNDEEN APLIKAZIOAK MANTENTZEKO

1.- KONTRATUAREN XEDEA

Baldintza Teknikoen Agiri honen helburua da Donostiako Udalaren eta gainerako udal-erakundeen aplikazio informatiko guztien mantentze-lanetarako eta bilakaerarako garapenerako laguntza-zerbitzua kontratatzeko oinarri teknikoak ezartzea, eta azpiegitura mantentzea, Donostiako Lotus Notes Domino plataforma garatzeko.

Kontratua Zerbitzu Mailako Akordioaren (ZMA) modalitatean gauzatuko da.

Baldintza teknikoen agiri honekin batera, 5 eranskin jarri dira enpresa lizitatzaileen eskura. Eranskin horien izena eta edukia honako hauek dira:

Kontratu honen xede diren funtzio-arloen eta aplikazioen zerrenda **I. eranskinean** dago ("funtzio-arloak"). Zerrenda hori ez da zehatza, informatiboa baizik, eta kontratuaren indarraldian zehar alda daiteke.

II. eranskinean, "Ingurune teknologikoa" izenekoan, aplikazioen mantentze-lanei aplikatu beharreko baldintza teknikoak zehazten diren ingurune teknologikoa jasotzen da.

III. eranskinean, "Kontrola eta jarraipena" izenekoan, kontrola eta jarraipena jasotzen dira. Kontrol- eta jarraipen-lanen helburua da zerbitzuaren prestazioaren egoera objektiboki ezagutzea, hobetu daitezkeen alderdiak zehaztea eta behar diren neurri zuzentzaileak aplikatzea.

"Curriculum Vitae Eredua" eranskinean enpresa lizitatzaileek taldeko kideen curriculum vitaea egiaztatzeko bete beharko duten taula bat dago.

Exp 18/2021

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE AL DESARROLLO PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN Y DEMÁS ENTIDADES MUNICIPALES.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este Pliego de Condiciones Técnicas es establecer las bases técnicas para la contratación del servicio soporte al desarrollo para el mantenimiento y evolución del conjunto de aplicaciones informáticas del Ayuntamiento de San Sebastián y demás entidades municipales, y el mantenimiento de la Infraestructura de cara al desarrollo de la Plataforma Lotus Notes Domino de DonostiaTIK.

El contrato se ejecutará bajo la modalidad de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

Junto con este Pliego de condiciones técnicas se ponen a disposición de las empresas licitadoras 5 Anexos cuya denominación y contenido se detallan a continuación:

La relación de áreas funcionales y aplicaciones objeto de este contrato están recogidas en el **Anexo I "Areas funcionales".** Esta relación no es exhaustiva, sino informativa, y puede variar a lo largo de la vigencia del contrato.

En el **Anexo II "Entorno tecnológico"** se encuentra recogido el entorno tecnológico donde se definen las condiciones técnicas a aplicar al mantenimiento de las aplicaciones.

En el **Anexo III"Control y seguimiento"** se encuentra recogido el control y seguimiento. Las tareas de control y seguimiento tienen como propósito conocer de forma objetiva el estado de la prestación del servicio y detallar los aspectos mejorables y aplicar las medidas correctoras que sean necesarias.

En el **Anexo "Modelo curriculum Vitae"** se encuentra recogida una tabla que las empresas

Eta, amaitzeko, **"Metatutako esperientzia" eranskinean** taula bat dago, enpresa lizitatzaileek bete beharko dutena taldeko kide guztien aplikazioetan edo gaietan metatutako esperientzia egiaztatzeko.

Eranskin horiek eskatzen dituzten enpresen eskura daude, eskatzailearen datuak erregistratu ondoren, eskatutako konfidentzialtasuna egiaztatzeko. Horretarako, honako helbide honetara jo beharko dute:

Helbide elektronikoa:

donostiatik_administrazioa@donostia.eus

Telefonoa: 943481800

Gainera, Baldintza Teknikoen Agiri hau

2.- ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

2.1 ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA

Zerbitzu hauek emango dira:

- I. eranskinean aipatutako aplikazioek behar dituzten mantentze lan zuzentzaileak, ebolutiboak eta moldatzaileak egitea.

- Mantentze lan horiei lotutako dokumentazioa sortu eta eguneratzea, eta, Lotus Notes Domino plataformako arkitekto teknikoko profilari dagokionez zehazki, Lotus Notes Domino plataformako garapenetarako azpiegituren mantentze lanei dagokiona.

- Era berean, zerbitzuari berezko zaizkion kudeaketa eta administrazio lanak hartuko dira barnean.

Zerbitzuaren indarraldian, adjudikaziodunak egin beharreko lanak zehaztuko dituen lan zorro bat egongo da martxan DonostiaTIKeko proiektu kudeaketako tresnan. Zerbitzuan jasotako lan

licitadoras deberán rellenar para acreditar el curriculum vitae de los componentes del equipo.

Y para terminar en el **Anexo "Experiencia acumulada"** se encuentra recogida una tabla que las empresas licitadoras deberán rellenar para acreditar la experiencia acumulada en las distintas aplicaciones o materias de todos los componentes del equipo.

Dichos Anexos se encuentran a disposición de las empresas que así lo soliciten previo registro de los datos del solicitante a efectos de acreditar la confidencialidad requerida. Para ello tendrán que ponerse en contacto a través de:

Correo electrónico:

donostiatik_administrazioa@donostia.eus

Teléfono: 943481800

Además este Pliego de Condiciones Técnicas

2.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio consistirá en:

- La realización del mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo de las necesidades requeridas en las aplicaciones mencionadas en el Anexo I.

- La creación o actualización de la documentación asociada a dichos mantenimientos, y específicamente para el perfil de Arquitecto técnico para la plataforma Lotus Notes Domino, el mantenimiento de Infraestructuras para los desarrollos en la plataforma Lotus Notes Domino.

- Asimismo, comprenderá las labores propias de gestión y administración del propio servicio.

Durante el periodo de tiempo en el que este servicio se encuentre vigente, se mantendrá viva una cartera de tareas que detallarán los trabajos a

bakoitza betetzeko zenbat ordu beharko dituen zenbatetsiko du adjudikaziodunak, eta DonostiaTIKeko arduradunek zenbatespen hori balioetsiko dute. Lan bakoitzerako beharko diren orduen kalkuluan adostasunik ez badago, ez da kontuan hartuko lan zorroan; hau da, ez da sartuko kontratu honen irismenean.

realizar por el adjudicatario, en la herramienta de gestión de proyectos de DonostiaTIK. Para cada tarea incluida en este servicio el adjudicatario valorará el número de horas en el que estima su cumplimiento, y personal de DonostiaTIK responsabilizado validará dicha estimación. En el caso de que no se establezca un acuerdo en el cálculo de horas de cada tarea, ésta no será tenida en cuenta en la bolsa de tareas, es decir, en el alcance del presente contrato.

2.1.1. MANTENTZE ZUZENTZAILEA

DonostiaTIKek proiektuak kudeatzeko tresna bat du, eta haren bidez zehazten ditu mantentze premiak. Tresna hori zerbitzu honen mantentze lanak esleitzeko erabiliko da. Enpresa adjudikaziodunak lanak ahal bezain bizkor betetzeko erabili beharko du tresna hori.

Mantentze zuzentzailea bermean sartzen ez diren gorabeherak konpontzeko prozesu bat da:

- Programa, huts eginik, ustekabean ixten denean.
- Programak emandako emaitzak ez direnean espero direnak.

Ahal dela, plangintzari jarraituz egin beharko dira mantentze lan zuzentzaileak, ez dutelako berehalako arretarik eskatzen, baina baliteke egoera jakin batzuetan premiazko mantentze lan zuzentzaileak egin behar izatea; halakoetan, denboraldi laburretan egin beharko dira eta, eskuarki, programa multzo oso mugatu batean (normalean, bakarra). Mantentze lan zuzentzaileen zerbitzuaren barruan, lan hauek ere sartzen dira:

- Akatsak hautematen eta diagnostikatzen laguntzea.
- Akats horiek konpontzeko proposamenak egitea.
- Akatsen konpontze lanak eta jarraipena egitea.
- Aplikazioak gaizki funtzionatzean sortu diren datu okerrak zuzentzea.
- Aplikazioa akastunaren dokumentazioa eguneratzea, beharrezkoa bada.

2.1.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

DonostiaTIK dispone de una herramienta de gestión de proyectos mediante la cual articula las necesidades de mantenimiento. Dicha herramienta se utilizará para asignar las tareas de mantenimiento correspondientes a este servicio. La empresa adjudicataria deberá utilizar dicha herramienta para atender sus tareas con la mayor celeridad posible.

El mantenimiento correctivo es un proceso dirigido a la reparación de incidencias no cubiertas por la garantía:

- Cuando el programa falla y termina inesperadamente.
- Cuando el programa produce unos resultados que no son los esperados.

Aunque preferentemente las labores de mantenimiento correctivo se deberán realizar de forma planificada, porque no requieren de una atención inmediata, pudieran darse determinadas circunstancias en las que fuera necesario realizar labores de mantenimiento correctivo de urgencia, que deberían realizarse en períodos cortos de tiempo y normalmente sobre un conjunto muy limitado de programas (generalmente uno). Dentro de este servicio de mantenimiento correctivo también se incluyen las siguientes labores:

- Colaboración en la detección y diagnóstico de los defectos detectados.
- Propuesta de resolución de dichos defectos.
- Resolución y seguimiento de los mismos.
- Corrección de los datos erróneos ocasionados por el funcionamiento incorrecto de la aplicación.
- Actualización de la documentación de la

Eta, Lotus Notes Domino plataformarako arkitekto teknikoaren kasuan, gainera:

- Erregistroak araztea. Lotus Notes Domino plataformarako garatutako aplikazioen programazio erroreak aztertzea.

2.1.2. MANTENTZE EBOLUTIBOA

Funtzionaltasun berriak txertatzeko egin behar diren aldaketak, horrela, aplikazioaren errekerimenduetan egindako aldaketek erabiltzaileari sortu dizkioten beharrei erantzuteko. Beharrezkoa denean, DonostiaTIKekin elkarlanean aritzeko eskatu ahal izango zaio adjudikaziodunari, azterketa funtzionala egin dezan.

Lotus Notes Domino plataformarako arkitekto teknikoaren profila, gainera, Lotus Notes Domino plataformaren azpiegituran garapenak egiteaz arduratuko da, helburu hauekin:

- Programak eta aplikazioak garatzeko behar den azpiegitura hobetzea.
- Ekoizpenera igarotzeko prozesuak automatizatzea.
- Aplikazioen sarbide kontroleko zerrenden kudeaketa zentralizatua egitea.

Ezarriko diren aplikazioak kargatzeko probak egitea.

2.1.3. MANTENTZE MOLDATZAILEA

Aplikazioetan egin beharreko aldaketak, legeak edo informazio sistemaren funtzionamendurako azpiegitura teknologikoa aldatu direlako. Adibidez:

- Oinarrizko azpiegitura teknologikoaren aldaketak.
- Datu baseak kudeatzeko sistemen aldaketak.
- Beste aplikazio horizontal batzuekin integratzean egindako aldaketak (segurtasuna, identifikazioa, trazabilitatea, jakinarazpena, eta abar).
- Beste aplikazio batzuekin integratzeko datuak esportatzeko eta inportatzeko aplicación afectada si procede.

Y en el caso del perfil de Arquitecto Técnico para la plataforma Lotus Notes Domino además:

- Depuración de los logs. y análisis de los bugs de las aplicaciones desarrolladas para la plataforma Lotus Notes Domino.

2.1.2. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Modificaciones que hay que realizar para incorporar nuevas funcionalidades y así dar respuesta a las necesidades del usuario originadas por cambios en los requerimientos de la aplicación. En los casos en que sea necesario, podrá solicitarse al adjudicatario su colaboración con DonostiaTIK para la elaboración del análisis funcional.

El perfil de Arquitecto técnico para la plataforma Lotus Notes Domino se ocupará además de realizar desarrollos en la infraestructura de la plataforma Lotus Notes Domino con el fin de:

- Mejora de infraestructura necesaria para el desarrollo de programas y aplicaciones.
- Automatización de los procesos de pase a Producción.
- Gestión centralizada de las listas de control de Acceso de las aplicaciones.
- Realizar pruebas de carga de las aplicaciones a implantar.

2.1.3. MANTENIMIENTO ADAPTATIVO

Modificaciones que hay que realizar en las aplicaciones originadas por los cambios legislativos o en la infraestructura tecnológica en la que opera el sistema de información. Sirvan de ejemplo:

- Cambios de la infraestructura tecnológica de base.
- Cambios en los sistemas gestores de bases de datos.
- Cambios ocasionados por la integración con otras aplicaciones horizontales (Seguridad, identificación, trazabilidad, notificación, ...).

prozesuak.

- Procesos de exportación e importación de datos para la integración con otras aplicaciones.

2.2. DESKRIBAPEN TEKNIKOA

2.2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA

Zerbitzuen prestazioan sartutako jarduerek bete egin beharko dituzte DonostiaTIKen ezarritako prozeduretako eta metodologiako irizpideak, alderdi hauek kontuan harturik:

1. Aplikazioen mantentze lanak egitea eta Java eta Lotus Notes inguruneetan funtzionalitate berriak garatzea, DonostiaTIKen arauekin eta estilo liburuarekin bat etorriz.
2. Programazio metodologia seguruak erabiltzea (*).
3. Estatistikak egitea.
4. Egindako lanaren mantentze zuzentzaileari begira, gorabeherez arduratzea.
5. DonostiaTIKekin telematikoki konektatzea proiektuak egiteko.
6. Hardwarea eta softwarea, osagaiak, eta beste aztertzea.
7. Zerbitzu eskaeretan sartutako proiektuen dokumentazioa osatzea.

Las actividades incluidas en la prestación de los servicios se ajustarán a las directrices marcadas por los procedimientos y metodología implantados en DonostiaTIK, contemplando los siguientes aspectos:

1. Mantenimiento de aplicaciones y desarrollo de nuevas funcionalidades en entornos Java y Lotus Notes de acuerdo con las normas y libro de estilo de DonostiaTIK
2. Uso de metodologías de programación seguras (*).
3. Elaboración de estadísticas.
4. Atención de incidencias de cara al mantenimiento correctivo del trabajo realizado.
5. Conexión con DonostiaTIK vía telemática para la realización de los proyectos.
6. Análisis de hardware y software, componentes, etc.
7. Completar la documentación de los proyectos incluidos en las peticiones de servicio.

(*) Programazio segurua.

DonostiaTIKek bere sistemen adostasun ziurtagiria dauka, ERTAINA kategorian, 3/2010 Errege Dekretua, urtarrilaren 8koa, Administrazio Elektronikoaren esparruan Segurtasun Eskema Nazionala (SEN) arautzen duena, betez. Hortaz, neurri hauek bete beharko ditu adjudikaziodunak:

- DonostiaTIKeko langileek jakinarazten dizkioten segurtasun jarraibideak beteko ditu, informazio sistemaren urruneko sarbidea segurtasunez ezarri dela bermatzeko. Sartzeko erabiliko diren ekipamenduetan, segurtasun konfigurazioa DonostiaTIKek emandako gida edo jarraibide teknikoen araberako izan beharko da.

(*) Programación segura.

DonostiaTIK en cumplimiento del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENS), dispone de la conformidad de sus sistemas en categoría MEDIA, motivo por el cual el adjudicatario deberá cumplir las siguientes:

- Atenderá a las instrucciones de seguridad que le sean trasladadas por el personal de DonostiaTIK, para garantizar la seguridad el establecimiento del acceso remoto a su sistema de información. Los equipos desde los cuales se realice el acceso deberán estar bastionados (configuración de seguridad) conforme a las guías o instrucciones técnicas proporcionadas por

- Iturburu kodea babesteko ematen zaizkion segurtasun irizpideak beteko ditu. Ez du baimenik izango, inola ere, kodea DonostiaTIKeko informazio sistematik ateratzeko.

Garapen-ekintzetarako, DonostiaTIK erakundeak emandako jarraibide, prozedura eta abarrei jarraituko die, eta, halakorik ezean, ENS Errege Dekretuaren II. eranskineko "ingurune teknologikoa" segurtasun-neurriak jasotako garapen-jarraibideak beteko ditu, eta, bereziki, garapen-metodologia aintzatetsia erabiltzeari eta diseinutik segurtasuna aplikatzeari buruzkoak.

Erabili beharreko garapen-metodologia II. eranskinean dago zehaztuta (Ingurune tenologikoa).

2.3. INGURUNE TEKNOLOGIKOA

- Java (Swing, Web eta Portlet). IDE: Eclipse.
- HCL Lotus Notes. Domino (mahaigaina eta webgunea). @formula, LotusSript eta Java.
- Datuetarako sarbidea (Db2 for z/OS, DB2-UDB, Oracle eta JDBC).
- HTML, HTML 5, CSS 3, DHTML, XHTML, Javascript, JQuery, Json.
- Web atarietarako Liferay tresnak.
- UNE 139803 araua (“Sareko edukietarako irisgarritasun baldintzak”).
- Estatistikak egiteko softwarea: Google Analytics (gutxienez).
- Lan ingurune estandarra: Windows 10.
- Proiektuen kontrola eta jarraipena egiteko tresna: Atlassian Jira (v6.2.4, bertsioberritzeko prozesuan).
- Proiektuen dokumentazio tresna (Wiki): Atlassian Confluence.

Aplikazioak DonostiaTIKen zerbitzarietan daude ostatatuta. Hiru exekuzio ingurunetan antolatuta daude, garapenaren, aurreprodukzioaren eta

DonostiaTIK.

- Se observarán aquellas directrices de seguridad que se le trasladen, en relación a la protección del código fuente. No estando autorizado en ningún caso, su extracción del sistema de información de DonostiaTIK.

Para las acciones propias de desarrollo seguirá las instrucciones, procedimientos, etc., proporcionados por DonostiaTIK, en su defecto observará siempre de manera general las directrices de desarrollo recogidas por la medida de seguridad del anexo II del Real Decreto ENS, “*Entorno tecnológico”* y en particular las relativas a la utilización de una metodología de desarrollo reconocida y la aplicación de la seguridad desde el diseño.

La metodología de desarrollo a utilizar se encuentra detallada en el **Anexo II** – Entorno tenológico.

2.3. ENTORNO TECNOLÓGICO

- Java (Swing, Web y Portlet). IDE: Eclipse.
- HCL Lotus Notes . Domino (escritorio y web). @formula, LotusSript y Java.
- Acceso a datos (DB2 para Z/OS, DB2-UDB, Oracle y JDBC).
- HTML, HTML 5, CSS 3, DHTML, XHTML,Javascript, JQuery, Json.
- Herramientas de portal web Liferay
- Norma UNE 139803 (“Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web”).
- Software de elaboración de estadísticas:Google Analytics (mínimo).
- Puesto de trabajo estándar: Windows 10.
- Herramienta de control y seguimiento de proyectos Atlassian Jira (v6.2.4 en proceso de actualización de versión).
- Herramienta de documentación de proyectos (Wiki): Atlassian Confluence.

Las aplicaciones se encuentran alojadas en los servidores de DonostiaTIK, organizada en tres entornos de ejecución, diferenciándose la

produkzioaren inguruneko arkitekturak bereizita. Ingurune bakoitzean zerbitzari kluster bat dago, bi plataforma teknologikoei zerbitzu emateko (Lotus Notes eta J2EE). Ingurune teknologikoa zehatz-mehatz jasotzen da **II. eranskinean.** Eskatzen duten enpresek eranskina eskuratu dezakete, eskatzailearen datuak erregistratu ondoren, beharrezko den konfidentzialtasuna ziurtatzeko. Horretarako, bitarteko hauen bidez jarri beharko dira harremanetan:

Helbide elektronikoa: **donostiatik_administrazioa@donostia.eus**

Telefonoa: 943481824

arquitectura del entorno de desarrollo del de preproducción y producción. En cada entorno existe un cluster de servidores para dar servicio a las dos plataformas tecnológicas (Lotus notes y J2EE). El entorno tecnológico se recoge pormenorizadamente en el **Anexo II**. Dicho Anexo se encuentra a disposición de las empresas que así lo soliciten previo registro de los datos del solicitante a efectos de acreditarla confidencialidad requerida. Para ello tendrán que ponerse en contacto a través de:

Correo electrónico: **donostiatik_administrazioa@donostia.eus**

Teléfono: 943481824

2.4. ZERBITZUAREN ADIERAZLEAK

Adierazle hauek zehaztu dira:

1. Mantentze zuzentzailearen zerbitzua
2. Mantentze ebolutiboaren zerbitzua
3. Mantentze moldatzailearen zerbitzua
4. Egitura teknologikoaren eboluzioa eta mantentze lanak

Adierazle bakoitzerako, eremu hauek zehaztu dira:

- Identifikatzailea (Id.): adierazlea identifikatzen duen kodea.
- Deskribapena: adierazlearen deskribapena.
- Erantzun denbora: eskaeraren alta egiten denetik onartzen den arte igaro daitekeen denbora.
- Ebazpen denbora: eskaera onartzen denetik ebazten den arte igaro daitekeen denbora.
- Aldizkakotasuna: adierazlearen kalkuluaren maiztasuna.
- Xede balioa: xede balioa kalkulatzeko, aldi osoan alta egin zaien eskaera guztiak hartuko dira kontuan.

Katalogazio atributu garrantzitsu bat premia eta larritasuna (lehentasuna) dira; izan ere, eragina du eskatzen diren ebazpen denboren gainean eta lotutako zerbitzu mailaren adierazleetan.

2.4. INDICADORES DEL SERVICIO

Se han definido los siguientes indicadores:

1. Servicio de Mantenimiento Correctivo.
2. Servicio de Mantenimiento Evolutivo.
3. Servicio de Mantenimiento Adaptativo.
4. Evolución y Mantenimiento de la Estructura Tecnológica.

Para cada indicador se detallan estos campos:

- Identificador (Id.): Código que identifica el indicador.
- Descripción: Descripción del indicador.
- Tiempo de respuesta: Límite temporal para el tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta.
- Tiempo de resolución: Límite temporal para el tiempo transcurrido desde que se aceptala petición hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente.
- Periodicidad: Frecuencia de cálculo del indicador.
- Valor objetivo. El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

Un atributo de catalogación importante es la urgencia o la criticidad (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados.

Balio hauek ditu:

Berehalakoa:

Inpaktu handia duten gorabeherak, premiaz konpondu beharrekoak, eta ebatzi arte etenik gabe lan egitea eskatzen dutenak. Inguruabarren ondorioz, aribideko lanak bertan behera utzi beharko dira zeregin honi heltzeko. Halako lanek oso iraupen laburra izan beharko lukete (egun bat baino gutxiago).

Presakoa:

DonostiaTIKen, Udalaren edo gainerako udal erakundeen jardunean edo irudian eraginik ez duten gorabeherak, baina ez dietenak uzten, zerbitzuko aplikazioan edo lotutako beste batzuetan, atal bati edo gehiagori normal funtzionatzen. Ez da beharrezkoa izango aribidean dauden lanak etetea, baina plangintzan dauden gainerako lanek baino lehentasun handiago dute. Idealki, hurrengo egunetan hasi ahal beharko lirateke (egun baten edo biren buruan), eta ez lirateke bizpahiru egun baino gehiago beharko gauzatzeko.

Normala:

DonostiaTIKen, Udalaren edo gainerako udal erakundeen jardunean edo irudian eraginik ez duten gorabeherak, zerbitzuaren xede den aplikazioak edo lotutako beste batzuek normal funtzionatzea eragozten ez dutenak.

Hala ere, aztertu ondoren, DonostiaTIKek lehentasuna aldatu ahal izango du. Adierazle guztiak urtero berrikusiko dira, eta berrikustean balioak eguneratu ahal izango dira.

Sus valores son:

Inmediata:

Incidencias que tienen un gran impacto y requieren una solución urgente e ininterrumpida hasta su resolución. Las circunstancias obligan a que los trabajos que se estén realizando deban abandonarse para abordar esta tarea. Las tareas de esta naturaleza deberían tener una duración muy corta (inferior a un día).

Urgente:

Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen del DonostiaTIK, del Ayuntamiento de San Sebastián y demás entidades municipales, pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona. Aunque no implican el abandono de las tareas en curso, tienen prioridad sobre todas las tareas planificadas. En una situación ideal, deberían poder iniciarse en los próximos días (1 o 2) y su ejecución no debería superar los 2-3 días.

Normal:

Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen del DonostiaTIK, del Ayuntamiento de San Sebastián y demás entidades municipales y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.

No obstante, y tras su revisión, DonostiaTIK podrá modificar la prioridad. Todos los indicadores tendrán una revisión anual en la que se podrán actualizar los valores.

2.4.2. MANTENTZE ZUZENTZAILEA

2.4.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Id.	*Mantentze mota / Tipo mantenimiento*	*Erantzun denbora / Tiempo de respuesta*	*Ebazpen denbora / Tiempo de resolución*	*Xede balioa / Valor objetivo*
TRCIM	Zuzentzeko berehalako ebazpen denbora / Tiempo de resolución correctivo inmediato	30 min	***1 egun / día***	>=95%
TRICUR	Zuzentzeko presako ebazpen denbora / Tiempo de resolución correctivo urgente	2 h	3 ***egun / días***	>=95%

TRICNO	Zuzentzeko ebazpen denbora normala / Tiempo de resolución correctivo normal	1 egun / día	**Plangintzaren desbideratzea / Desviación sobre la planificación < 22%**	>=95%

2.4.3. MANTENTZE EBOLUTIBOA, MANTENTZE MOLDATZAILEA ETA EGITURA TEKNOLOGIKOAREN EBOLUZIOA ETA MANTENTZE LANAK

2.4.3. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO, MANTENIMIENTO ADAPTATIVO Y EVOLUCIÓN Y MATENIMIENTO DE LA ESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Id.	Deskribapena/ Descripción	Ebazpen denbora / Tiempo de resolución	*Xede balioa / Valor objetivo*
TRND	Hobekuntzen, aldaketan eta garapen berrien ebazpen denbora / Tiempo resolución de mejoras, modificaciones y nuevo desarrollo	Zenbatetsitako entrega data / Fecha estimada de entrega	>=95%

Zenbatetsitako entrega data adostasunez erabakiko dute DonostiaTIKek eta enpresa adjudikaziodunak, hileko karga ahalmenaren arabera.

3. BALDINTZA PARTIKULARRAK

3.1. ZERBITZUAREN ORDUTEGIA

Enpresa esleipendunak zerbitzua behar bezala ematen dela bermatuko du atxikitako langileekin. Zerbitzu hori Donostiatik bulegoetako ordutegian emango da, hau da, 8: 00etatik 20: 00etara. Hala ere, berehalako edo premiazko arreta emateko, enpresak gai izan beharko du erantzuna emateko ezarritako epeetan (30 minutu eta 2 ordu, hurrenez hurren), arazoaren berri ematen denetik.

3.2. ZERBITZUAREN KONFIGURAZIOA

3.2.1. ANTOLAKETA EREDUA

a) ZMAren Zuzendaritza Batzordea

Proiektuaren agintaritza handiena du, eta esku hartzen duten erakundeak ordezkatzen ditu: DonostiaTIK eta enpresa adjudikazioduna. Batzorde horretan, unean-unean egoki iritzitako kideak sartuko dira. Parte hartzaileak:

DonostiaTIK

- DonostiaTIKeko barne garapeneko buruzagia.
- DonostiaTIKeko ZMA kudeatzailea

La Fecha Estimada de Entrega se establecerá de forma consensuada entre el DonostiaTIK y la empresa adjudicataria en función de la capacidad de carga mensual.

3.CONDICIONES PARTICULARES

3.1. HORARIO DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria garantizará la adecuada prestación del servicio con el personal adscrito. Dicho servicio se prestará entre las 8:00 y las 20:00 horas. No obstante, para la atención inmediata o urgente la empresa tendrá que ser capaz de dar respuesta en los tiempos estipulados (30 minutos y 2 horas respectivamente) desde que se reporta el problema.

3.2. CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

3.2.1. MODELO ORGANIZATIVO

a) Comité director del ANS

Ostenta la máxima autoridad en el proyecto y representa a las organizaciones involucradas en el mismo: DonostiaTIK y la empresa adjudicataria. A este comité se incorporarán las personas que en cada momento se considere oportuno. Participantes:

DonostiaTIK

- Jefe de desarrollo interno de DonostiaTIK.

(GANSC).

Enpresa adjudikazioduna

- Enpresako ZMA proiektu zuzendaria.
- Enpresako ZMA koordinatzailea (GANSP).

Eginkizunak eta erantzukizunak

- ZMA kontratuko akordioak aztertzea eta onartzea.
- Funtsezko helburuak lortzeko lidergoa eta laguntza eskaintzea.
- Gatazkak ebaztea.
- Adierazleen eta kalitatearen arabera ZMA betetzeko beharrezko diren baliabideak bermatzea.
- ZMAko mantentze ereduaren ezarpenaren jarraipena egitea, ebaluatzea eta hobekuntzak egitea.
- Kontrol adierazleak zehaztea.
- Irismenaren, zenbatekoaren edo eskakizunen aldaketak ebaluatzea eta onartzea, ZMAren kudeaketa taldearen eskumena gainditzen dutenean.
- Kudeaketa taldearen eskumena gainditzen duten erabakiak arintzea.
- Aurrerapenari buruzko txostenak egitea.

b) DonostiaTIKeko ZMA kudeatzailea (GANSC)

Bi funtzio nagusi beteko ditu: batetik, etengabe egongo da arduradun funtzionalekin harremanetan, eremu guztietatik iristen diren zerbitzu eskaera guztiak kudeatzeko eta bideratzeko; bestetik, egin beharreko zerbitzu sorta bakoitza helaraziko dio enpresa adjudikaziodunari, harekin adostuko ditu epeak eta kostua, eta ongi betetzen direla egiaztatuko du.

Eginkizunak eta erantzukizunak.

- Zerbitzuaren etengabeko jarraipena egitea.

- Gestor del ANS de DonostiaTIK (GANSC).

Empresa adjudicataria

- Director de proyecto del ANS de la empresa.
- Coordinador del ANS de la empresa (GANSP).

Roles y responsabilidades

- Revisar y aprobar los acuerdos dentro del contrato del ANS
- Liderar y apoyar la consecución de los objetivos fundamentales.
- Resolver conflictos.
- Garantizar los recursos necesarios para el cumplimiento del ANS según indicadores y calidad.
- Seguimiento de la aplicación del modelo de mantenimiento del ANS, evaluando y aprobando mejoras.
- Definir los indicadores de control.
- Evaluar y aprobar los cambios de alcance, importe o requerimientos cuando excedan la competencia del equipo de gestión del ANS.
- Agilizar las tomas de decisiones que excedan la competencia del Equipo de gestión.
- Elaborar informes de progreso.

b) Gestor del ANS de DonostiaTIK (GANSC)

Esta persona realizará dos funciones principales: Por un lado estará en permanente contacto con los responsables funcionales para gestionar y canalizar todas las peticiones de servicios que lleguen de las diferentes áreas; Por otro, trasladará a la empresa adjudicataria cada lote de servicios a realizar, acordará con ella los plazos y el coste del mismo y verificará su correcta ejecución.

Roles y responsabilidades.

- Seguimiento permanente del servicio.

- Arduradun funtzionalekin koordinatzea.
- Arduradun funtzionalen zerbitzu eskaerak jasotzea.
- Berehalakoak diren eskaerak egiaztatzea.
- Gorabeheren eta arazoen diagnostikoa egitea.
- Lana zenbatestea.
- Adjudikaziodunari eskatutako lanen jarraipena egitea.
- Aldaketen ezarpenaren kontrola eta jarraipena egitea.
- Produktuaren kalitate adierazleen jarraipena eta kontrola egitea.
- Prozesuaren kalitate adierazleen jarraipena eta kontrola egitea.
- Inbentarioaren, katalogoaren, gordailuen eta dokumentazioaren jarraipena eta kontrola egitea.
- Batzordeari beharrezkotzat dituen erabakien eta gorabeheren berri ematea.

c) Aplikazioen arduradun funtzionalak

DonostiaTIKeko garapen taldeen arduradunak dira, eta haien eginkizun nagusia udal eremuei zerbitzu ematea da, azterketa funtzionalak eginez eta garapen proiektuak kudeatuz.

Parte hartzaileak.

- Proiektuaren analista edo arduraduna.
- Eskaera bakoitzari dagokion proiekturako izendatu diren garapen langileak.

Eginkizunak eta erantzukizunak.

- Azterketa funtzionalak egitea.
- ZMA kudeatzaileari laguntza funtzionala eta teknikoa ematea.
- ZMA kudeatzailearekin elkarlanean aritzea

- Coordinación con los responsables funcionales.
- Recepción de peticiones de servicio de los responsables funcionales.
- Verificación de las solicitudes que tengan carácter Inmediato.
- Diagnóstico de incidencias y problemas.
- Estimación de esfuerzos.
- Gestión de seguimiento de las peticiones de trabajo al adjudicatario.
- Control y seguimiento de la implantación de las modificaciones realizadas.
- Seguimiento y control de los indicadores de calidad del producto.
- Seguimiento y control de los indicadores de calidad del proceso.
- Seguimiento y control del inventario, catálogo, repositorios y documentación.
- Elevar al comité las decisiones e incidencias que considere necesarias.

c) Responsables funcionales de las aplicaciones.

Son los responsables de los equipos de desarrollo del DonostiaTIK y su misión principal es dar servicio a las diferentes áreas municipales, realizando los análisis funcionales y gestionando los diferentes proyectos de desarrollo.

Participantes.

- El analista o el responsable del proyecto.
- El personal de desarrollo asignado al proyecto al que corresponde cada petición.

Roles y responsabilidades.

- Realización de los análisis funcionales.
- Apoyo funcional y técnico al Gestor del ANS.
- Colaborar con el Gestor del ANS en la estimación de esfuerzos.

lana zenbatesteko.

- ZMA kudeatzailearekin elkarlanean aritzea mantentze lan ebolutiboak eta moldatzaileak planifikatu eta onartzeko.
- Enpresako lantaldeei zalantza funtzionalak argitzea.
- Enpresak egindako aldaketak onartzea.
- Aldaketen ezarpena onartzea.

d) Adjudikaziodunaren ZMA kudeaketa taldea

Enpresa adjudikaziodunak eskainitako mantentze zerbitzua egiteaz arduratuko da. Parte hartzaileak:

- Adjudikaziodunaren ZMA koordinatzailea (GANSP).
- Adjudikaziodunaren lantalde teknikoko proiektuburua.

Haien erantzukizunak bereiz zerrendatzen badira ere, batera egin ahal izango dituzte.

Adjudikaziodunaren ZMA kudeatzailearen ardurak.

- Akordioetan ezarritakoari egindako aldaketak kudeatzea.
- Eskaerak jasotzea.
- Lanak banatzea.
- Eskaeren kudeaketa eta jarraipena egitea.
- Kontratuaren kontrola egitea, aldian behingo txostenen bitartez.
- Zerbitzurako baliagarriak izan daitezkeen esperientzien berri ematea.
- Zerbitzuaren alderdi legal eta ekonomikoak kudeatzea, eta zerbitzua administratzea (fakturazioa, zigorrak, aldaketak).
- Enpresa hornitzailearen gainerako sailekiko harremana kudeatzea (Giza Baliabideak, Administrazioa).
- DonostiaTIKeko ZMA kudeatzailearekin solaskidetzan aritzea.
- Lantaldearen prestakuntza planak kudeatzea.

- Colaboración con el Gestor del ANS en la planificación y aprobación de las tareas de mantenimiento evolutivo/adaptativo.
- Resolución de dudas funcionales a los equipos de trabajo de la empresa.
- Aprobación de las modificaciones realizadas por la empresa.
- Aprobación de la implantación de cambios.

d) Equipo de Gestión del ANS del adjudicatario

Serán las personas encargadas de la realización del servicio de mantenimiento ofrecido por la empresa adjudicataria. Participantes:

- El Coordinador del ANS del adjudicatario (GANSP).
- Jefe de proyecto del Equipo técnico del adjudicatario.

Aunque sus responsabilidades se enumeran por separado podrán ejercerlas de forma mancomunada.

Responsabilidades del Coordinador del ANS del adjudicatario.

- Gestión de modificaciones sobre lo establecido en los acuerdos
- Recepción de las peticiones.
- Distribución de las tareas.
- Gestión y seguimiento de las peticiones.
- Control del contrato mediante los informes periódicos.
- Aportación de experiencias que puedan ser de utilidad para el servicio.
- Gestión del Servicio dentro del ámbito de los aspectos legales y económicos, así como de su administración (facturación, penalizaciones, modificaciones).
- Gestión de la relación con el resto de los Departamentos de la empresa proveedora (RRHH, Administración).
- Interlocución con el Gestor del ANS de DonostiaTIK.

- Zerbitzurako zehaztu diren adierazle estrategikoak kudeatzea.

Proiektuburuaren erantzukizunak.

- Zerbitzuko helburuei edo zehaztutako beste irismen batzuei eragin diezaieketen erabakiak hartzea, antolaketari eta jardunari dagokienez. Neurri zuzentzaileak aplikatzea, zerbitzuak unean-unean dituen beharretan oinarrituta.
- DonostiaTIKeko arduradun operatiboekin komunikatzeko lanak egitea.
- Zerbitzuaren jarraipen eta kontrol operatiboa egitea.
- Zehaztutako adierazleak betetzen eta dagozkion txostenak egiten direla kontrolatzea.
- Gorabeheren eta arazoen azterketa diagnostikoa egitea, eta haiek konpontzea.
- Zerbitzua aurkeztean gertatzen diren gertaera garrantzitsu guztien berri ematea DonostiaTIKeko arduradun funtzionalei.
- Lantaldeak kudeatzea (jardueraren kontrola, ordezkapenak, errefortzuak, prestakuntza, jardunaren ebaluazioa).
- Lantaldeak kalitatearen, segurtasunaren eta datuen babesaren arloko araudi, metodologia eta estandar guztiak betetzen dituela ziurtatzea.
- Zerbitzuaren ardurapean dauden garapen, mantentze, proba eta dokumentazio lan guztien kontrola eta jarraipena egitea.
- Lantalde teknikoek egindako lanak zuzentzea, haien kalitate maila egiaztatzea, eta DonostiaTIKen arduradun operatiboei helaraztea.
- Programak eta dokumentazioak entregatzean DonostiaTIKek ezarritako arauak betetzen direla bermatzea.
- Lanak egiteko beharrezkoa den ahalegina (faseak, mugarriak, lehentasunak, eta abar) eta plangintza kontrolatzeko eta gauzatzeko epeak zenbatestea, DonostiaTIKeko arduradun operatiboekin batera.
- Etengabeko hobekuntza.

- Gestión de planes de formación del equipo técnico.
- Gestión de los indicadores estratégicos definidos para el servicio.

Responsabilidades del Jefe de proyecto.

- Toma de decisiones organizativas y operativas que puedan afectar a los objetivos del servicio o a otros alcances que se determinen. Aplicación de medidas correctoras en base a las necesidades del servicio de en cada momento.
- Realizar las labores de interlocución con los responsables operativos de DonostiaTIK.
- Realizar el seguimiento y control operativo del servicio.
- Control del cumplimiento de los indicadores definidos y emisión de los informes correspondiente.
- Análisis diagnostico y resolución de incidencias y problemas.
- Notificar a los responsables funcionales de DonostiaTIK de todos los hechos relevantes que se produzcan durante la presentación del servicio.
- Gestión de los equipos de trabajo (control de actividad, sustituciones, refuerzos, formación, evaluación del desempeño.
- Asegurar que el equipo de trabajo cumpla con todas las normativas, metodologías y estándares en materia de Calidad, Seguridad y Protección de Datos.
- Control y seguimiento de las tareas de desarrollo, mantenimiento, pruebas y documentación cuya ejecución esté a cargo del servicio.
- Dirigir los trabajos realizados por los equipos técnicos y verificar su nivel de calidad entregando a los responsables operativos de DonoStiaTIK,
- Garantizar que las entregas de programas y documentación siguen las normas establecidas en DonostiaTIK.
- Valoración del esfuerzo necesario (fases, hitos, prioridades, etc.) para la realización de trabajos y control de la planificación y

plazos de realización de acuerdo con los responsables operativos de DonostiaTIK

- Mejora continua.

3.2.2. LANTALDEA

Oinarrizko lantaldea

Enpresa esleipendunak gutxienez 2. zutabean adierazitako dedikazioa bermatuko duen profileko (1. zutabea) langileak izan beharko ditu.

3.2.2. EQUIPO DE TRABAJO

Equipo básico

La empresa adjudicataria deberá contar como **mínimo** con las personas por perfil (columna 1) que garantice la dedicación indicada en la columna 2.

1	2
Profilaren deskribapena/ Descripción perfil	Gutxieneko kop./Núm.Minimo
ZMA kudeatzailea / Coordinador del ANS	0,2
Proiektuburua/Jefe de proyecto	0,2
Analista/Analista	2
Analista programatzailea / Analista programador	3
Programatzailea/Programador	2
Lotus Notes Domino plataformarako arkitekto teknikoa / Arquitecto técnico para la plataforma Lotus Notes Domino	0,2

Zenbaki dezimalak eskatutako arduraldiaren ehunekoaren arabera ulertu behar dira.

Los números decimales se entienden según porcentaje de dedicación requerido.

ZMA koordinatzailea proiektuburua nahiz beste norbait izan daiteke.

El coordinador del ANS podrá ser el jefe de proyecto u otra persona.

Koordinatzailearen eta DonostiaTIKen arteko komunikazio kanal ohikoak hauek izango dira: Helbide elektroniko bat, telefono finkoko zenbaki bat eta telefono mugikorreko zenbaki bat.

Los canales de comunicación habituales entre la persona coordinadora y DonostiaTIK serán: Un correo electrónico, un número de teléfono fijo y un número de teléfono móvil.

Kontratuaren iraunaldian aldaketak egin arren lantaldearen osaeran, ezingo da aldatu kaudimen teknikoan emandako ziurtapena, eta aurrez DonostiaTIKi jakinarazi eta haren berariazko baimena lortu beharko da.

Cualquier cambio en la composición del equipo durante la vigencia del contrato no podrá variar la acreditación aportada en la Solvencia Técnica y deberá notificarse previamente a DonostiaTIK y contar con su autorización expresa.

Enpresa adjudikazioduna arduratuko da langileen ekipoez, lizentziez, komunikazioez eta joan-etorriez.

Los equipos, licencias, comunicaciones y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de ésta.

Enpresa adjudikazioduna arduratuko da, halaber, zerbitzua garatzeko beharrezko diren kostuez (programen lizentziak, osagaiak, fitxategi grafikoak,

Serán a cargo de la empresa adjudicataria los costes de licencias de programas, componentes,

baimen ofizialak eta partikularrak eta beste) eta gastuez.

Zerbitzua eraginkortasunez garatzeko, funtsezkotzat hartzen da enpresa adjudikazioduna lanak egiteko beharrezko diren jakintzak DonostiaTIKekin partekatzeko prest agertzea.

Laguntza talde aditua

Lanetan diseinuaren arloko zereginak egin behar badira, enpresak hartu beharko ditu bere gain.

Era berean, badira gailu mugikorretara bideratutako garapen-lanak behar dituzten aplikazioak (Android, IOS …).

Lan horiek egitea eskatzen denean, enpresak profil hauek izan beharko ditu:

- Web diseinatzaile bat, UIX Alliance ziurtapena edo antzekoa duena, eta urtebeteko eskarmentua antzeko eremu funtzionalak edo xedeak dituzten proiektuetan.
- Garatzaile bat, gailu mugikorretarako aplikazioen garapeneko master bat duena, goi eskola tekniko batek edo antzeko batek emana, eta gutxienez urtebeteko eskarmentua duena aipatutako gailu mugikorren teknologien alorrean.

3.3. AURREZ AURREKO LAGUNTZA BEHAR DUTEN ZERBITZUAK EMATEKO EZARRITAKO DENBORA

DonostiaTIKek hala eskatzen badu, DonostiaTIKen, Udalaren edo haren enpresa edo erakunde autonomoetako edozeinen bulegoetan aurkeztu ahal izango da lantaldeko edozein kide, zerbitzua eskatzen denetik bi orduan baino gutxiagoan.

Baldintza horrek esan nahi du, berehalako kritikotasuna zuzentzeko mantentze-lan bat eginez gero, DonostiaTIK (azpiegiturak, instalazioak) talde teknikoei lagundu behar zaiela arazoaren diagnostikoa egiten eta diagnostiko horren arabera egin behar izan dituzten zuzenketak ezartzen.

archivos gráficos, autorizaciones oficiales y particulares, etc. necesarios para el desarrollo del servicio y cuantos gastos se requieran para el mismo.

La disponibilidad por parte de la empresa adjudicataria a la hora de compartir con DonostiaTIK los conocimientos necesarios para la realización de los trabajos se considera fundamental en el desarrollo eficaz del mismo.

Equipo experto de apoyo

En aquellos trabajos en los que sea necesario labores de diseño, la empresa deberá asumir dichas tareas.

Así mismo, existen aplicaciones que pueden requerir de trabajos de desarrollo orientados a dispositivos móviles (Android, IOS, …).

Cuando estos trabajos se requieran la empresa deberá poder contar con los siguientes perfiles:

- Diseñador web con certificación UIX Aliance o similar y un año de experiencia en diseño para áreas funcionales similares o proyectos de objeto similar.
- Desarrollador acreditando un Master en desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles emitido por una Escuela Técnica Superior o similar y con al menos un año de experiencia en las tecnologías de dispositivos móviles mencionadas.

3.3. TIEMPO ESTIPULADO PARA ATENCIÓN DE SERVICIOS QUE REQUIERA ASISTENCIA PRESENCIAL

Cualquier persona que forme parte del equipo de trabajo deberá poder presentarse en las oficinas de DonostiaTIK, en cualquiera de las dependencias del Ayuntamiento y de sus empresas u organismos Autónomos en menos de dos horas desde que se solicita el servicio, si DonostiaTIK así lo requiriese.

Este requisito se refiere a la necesidad, en caso de un mantenimiento correctivo de criticidad inmediata, de apoyar de manera presencial a los equipos técnicos de DonostiaTIK (Infraestructuras, Instalaciones) a realizar el diagnóstico del problema y la implantación de las correcciones que hayan tenido que realizar en función de ese

3.4. INSTALAZIOA

DonostiaTIKek hala eskatzen badu, enpresa adjudikaziodunak DonostiaTIKeko zerbitzarietan instalatuko ditu enpresa adjudikaziodunaren proiektua funtzionatzeko behar diren elementu guztiak. Instalazioa egindakoan, instalazioa zuzena dela eta proiektuak behar bezala funtzionatzen duela egiaztatuko dute enpresa adjudikazioduneko langileek.

Donostia TIKek enpresa adjudikaziodunari eskatu ahal izango dio DonostiaTIKeko zerbitzariekin zuzeneko konexioa izan dezala, proiektuak bulegoetatik telematikoki egin eta DonostiaTIKeko zerbitzarian ezarri ahal izateko. Beharrezkoa bada, baldintzak zehaztuko dira. Kostua enpresa adjudikaziodunak hartuko du bere gain.

3.5. LANEN KONTROLA

Enpresa adjudikaziodunak adierazi beharko du prest dagoela honako hauek azaldu eta partekatzeko: lanak garatu, exekutatu eta mantentzeko erabilitako metodologia, eta lanaren emaitza entregatzeko epeak, formatuak eta euskarriak.

Donostiatik zerbitzuak beretzat gordetzen du egindako lanen azken kalitate-kontrola, eta baztertu egin ditzake "ingurune teknologikoa" izeneko II. eranskinean adierazitako metodologia-irizpideak eta kode-kalitatea betetzen ez dituztenak. Irizpide horiek bilakaera izan dezakete, baina alderdi horretan gerta daitezkeen aldaketen berri emango zaio talde teknikoari.

Kalitate funtzionalaren eta kodearen irizpide horiek betetzen ez dituzten lanak baztertu ahal izango dira, eta, hala badagokio, Administrazio Orrien 23. puntuan adierazitako zigorrak aplikatuko dira.

Proiektuak behar bezala garatzeko, koordinazio ona behar da enpresa esleipendunaren eta DonostiaTIK enpresaren artean.

Eskatutako lan bakoitza amaitzean, dagokion dokumentazio teknikoa entregatu beharko da.

Aldaketen edo funtzionalitate berrien kasuan, **proben dokumentua** ere erantsiko da. Dokumentu horietan

diagnóstico.

3.4. INSTALACIÓN

La empresa adjudicataria, si así lo requiere DonostiaTIK, instalará en los servidores de DonostiaTIK todos aquellos elementos necesarios para que funcione el proyecto realizado por la empresa adjudicataria. Una vez realizada la instalación, el personal de la empresa adjudicataria comprobará que la instalación ha sido satisfactoria y que el proyecto funciona correctamente.

DonostiaTIK podrá requerir a la empresa adjudicataria que disponga de una conexión directa con los servidores del DonostiaTIK para realizar telemáticamente desde sus oficinas los proyectos y su implantación en los servidores del DonostiaTIK. En caso necesario, se especificarán los requerimientos. El coste será sumido por la empresa adjudicataria.

3.5. CONTROL DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria deberá tener disponibilidad para, previo a la realización de los trabajos, explicar y compartir la metodología a aplicar en el desarrollo, ejecución y mantenimiento de los trabajos, así como los plazos, formatos y soportes en que se entregará el resultado del trabajo realizado.

DonostiaTIK se reserva el control de calidad final de los trabajos realizados, comprobando que cumplan con los criterios de metodología y calidad de código expresados en el Anexo II “Entorno tecnológico”. Estos criterios pueden evolucionar pero se mantendrá informado al equipo técnico de los cambios que pudieran darse en este aspecto.

Aquellos trabajos que no cumplan dichos criterios de calidad funcional y de código podrán ser rechazados siendo de aplicación, en su caso, las penalidades indicadas en el punto 23 de los Pliegos Administrativos

El desarrollo satisfactorio de los proyectos requiere de una buena coordinación entre la empresa adjudicataria y DonostiaTIK.

Al finalizar cada trabajo solicitado, se deberá entregar la documentación técnica correspondiente.

En el caso de las modificaciones o nuevas funcionalidades, se adjuntará también su correspondiente **documento de pruebas.** En estos

beti jasoko da, beharrezkoa denean, **funtzionaltasunaz gain irisgarritasuna ere balidatu dela.**

Zerbitzua kudeatzeko, III. eranskinean (Kontrola eta Jarraipena) deskribatutako DonostiaTIK testa-ereduari jarraituko zaio, eta enpresa laguntzaileak, bere proposamenari erantsitako balio gisa, eredu horren hobekuntzak proposatu ahal izango ditu taldearen barne-antolamenduari eta kalitate-kontrolari dagokienez, baita kudeaketari dagokionez ere.

3.6. JABETZA INTELEKTUALA

DonostiaTIK izango da sortutako proiektu guztien titularra eta, ondorioz, edozein unetan lanaren entrega partziala egiteko eskatu ahal izango dio enpresa adjudikaziodunari. Adjudikaziodunak egindako lan guztiak DonostiaTIKen jabetzakoak bihurtuko dira, eta hark mugagabeki erabili ahal izango ditu, murrizketarik eta kostu gehigarririk gabe.

Adjudikaziodunak fitxategi guztien iturriak eman beharko dizkio DonostiaTIKi (multimedia edukia, grafikoak, eta abar), baita erabilitako programazio baliabide guztiak ere.

Enpresa adjudikaziodunak, halaber, DonostiaTIKi eman beharko dizkio kontratuaren ondoriozko proiektua edo zerbitzua egitean erabilitako datu, kalkulu, prozesu, prozedura eta datu base guztiak.

documentos siempre quedará constancia, cuando así sea necesario, de q**ue además de la funcionalidad se ha validado la accesibilidad.**

La gestión del servicio se realizará siguiendo el modelo testado de DonostiaTIK descrito en el **Anexo III**, Control y Seguimiento, pudiendo proponer la empresa colaboradora, como valor añadido a su propuesta, mejoras a dicho modelo, en los aspectos de organización interna del equipo y control de calidad además de en los de gestión.

3.6. PROPIEDAD INTELECTUAL

El título de propiedad de todos los proyectos generados, serán propiedad de DonostiaTIK quien en consecuencia podrá solicitar a la empresa adjudicataria en cualquier momento la entrega parcial del trabajo. Todos los trabajos realizados por el adjudicatario pasarán a ser propiedad de DonostiaTIK, quien podrá utilizarlos indefinidamente sin ninguna restricción ni costo adicional.

El adjudicatario deberá facilitar a DonostiaTIK todas las fuentes de todos los archivos (multimedia, gráficos,etc.), así como de los recursos de programación empleados.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar a DonostiaTIK todos los datos, cálculos, procesos, procedimientos y bases de datos de prueba empleados en la elaboración del proyecto o servicio fruto del contrato.

Donostia, 2021eko azaroaren 26a

DONOSTIATIK-EKO KUDEATZAILEA

Sin/Fdo: Eduardo Fernández Rodríguez.



Digitalki sinatuta norengandik: TAMARA TATIANA ALVAREZ FERNANDEZ - 34083363P
Data: 2021.12.02 10:44:50 +01'00'

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado digitalmente :
Eduardo Fernandez Rodriguez (01/12/2021 16:22 CET)
Egiaztatzeko / Verificación : https://www.donostia.eus/scve
Eskaera kodea / Código de petición : cbc9c4f5-8113-47f7-b02d-de16861db3fe