



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
DE “INTEGRACIÓN DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN DE
EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN Y LICITACIÓN ELECTRÓNICA CON LA
PLATAFORMA PLM-WINDCHILL DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA”**



1.	INTRODUCCIÓN GENERAL	3
2.	ALCANCE DE LA SOLUCION.....	3
3.	DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS.....	3
4.	ENTORNO TECNOLÓGICO	5
4.1.	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	5
4.2.	INTERFAZ DE USUARIO.....	6
4.3.	ESCALABILIDAD DEL SISTEMA	6
4.4.	MONITORIZACIÓN	7
4.5.	RENDIMIENTO	7
4.6.	AUDITABILIDAD Y TRAZABILIDAD LÓGICA	7
4.7.	DISPONIBILIDAD	7
4.8.	SEGURIDAD Y ACCESO	7
4.9.	INTEROPERABILIDAD	8
4.10.	ENVÍO DE CORREOS	8
4.11.	METODOLOGÍA DE IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO	8
4.12.	INTEGRACIONES	8
5.	ORGANIZACIÓN, COORDINACIÓN, EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO.	9
6.1.	PLANIFICACIÓN	9
6.2.	EQUIPO DE TRABAJO	9
6.3.	EJECUCIÓN DEL PROYECTO	10
6.4.	SEGUIMIENTO Y CONTROL	10
6.5.	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	10
6.	GESTIÓN DE LA CALIDAD, GESTIÓN DEL CAMBIO Y COMUNICACIÓN DEL PROYECTO	10
7.	PLAN DE FORMACIÓN.....	11
8.	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD. PROTECCION DE DATOS	11
9.	MANTENIMIENTO Y NIVEL DE SERVICIO.....	12
10.	ENTREGABLES	13

1. INTRODUCCIÓN GENERAL

El Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia (en adelante CABB) precisa la integración informática de la aplicación de Gestión de expedientes de contratación y licitación electrónica (en adelante aplicación de Contratos) con la plataforma PLM-Windchill.

El objetivo principal del presente contrato es eliminar la duplicidad de tareas que se produce en la Dirección de Servicios Técnicos del CABB en cuanto a la licitación y adjudicación de contratos de Obras.

2. ALCANCE DE LA SOLUCION

Específicamente como parte del objeto del contrato la solución debe incluir los siguientes puntos:

1. Realizar el desarrollo informático de integración de la aplicación de contratos desarrollada por la empresa Pixelware con PLM-Windchill, específicamente con el procedimiento PEGPO de la Dirección de Servicios Técnicos del CABB.
2. Partiendo del análisis realizado por la Subdirección de Informática, la empresa adjudicataria deberá mantener las reuniones necesarias con la empresa que da asistencia técnica en el CABB sobre la plataforma PLM-Windchill para revisar y validar dicho análisis.

El objetivo es detallar las interacciones a nivel de BBDD, servicios web, avisos y flujos que se deben realizar para dar solución a los requisitos establecidos en el análisis. Para ello, la empresa adjudicataria, deberá coordinarse funcional y técnicamente con la empresa que ofrece la asistencia técnica de la plataforma PLM-Windchill.

3. Implantación en el entorno de pruebas y producción ubicado en la nube gestionada por Pixelware.
4. Formación a los usuarios del CABB tanto a nivel de usuario básico como a nivel de usuario avanzado (administrador) en la configuración y administración de la plataforma.
5. Elaboración de un manual de usuario adaptado al nuevo flujo, consecuencia de la integración entre las plataformas.
6. Actualización del diagrama que representa el nuevo flujo.

3. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS

Todas las funcionalidades indicadas en este apartado constituyen requisitos mínimos e imprescindibles que deberá reunir la solución final implementada.

El análisis funcional ha sido realizado por la Subdirección de Informática del CABB, como consecuencia de este trabajo existe la siguiente documentación:

- Flujo de integración de la licitación del expediente. ANEXO 1
- Flujo de integración de la formación del contrato. ANEXO 2
- Análisis funcional de las tareas de integración. ANEXO 3
- Detalle de los campos que intervienen en la integración. ANEXO 4

El detalle de los **requisitos**, es decir de los servicios a realizar, integraciones y actualización de BBDD se define en los siguientes puntos:

1. Personalizaciones consultoría en la tarea de alta necesidad para incorporar el botón de crear/actualizar	- La Solicitud la realizará el usuario en el Gestor de Expedientes. El usuario dispondrá de un botón que realizará una llamada a Windchill para traer la información (datos, contactos, documentos). Lo que no se traiga deberá cumplimentarlo manualmente el usuario en el formulario.
2. Cliente Web sin interfaz que disponga de los métodos necesarios crear y modificar expediente en el Gestor con los datos de Windchill y devuelva un código de resultado de la operación.	- El botón se habilita si el expediente es de obra. - Siempre será un único lote. - Crear nuevos campos 'Código de iniciativa PEGPO' + 'Proyecto/Obra'. - Como resultado de la llamada se traerán al Gestor datos y documentos. También se recibirán los contactos, para por ejemplo, poder enviar correos. - En la llamada se pasan como parámetros los dos campos nuevos - El cliente deberá contemplar tanto el alta como la modificación de datos y almacenar en una tabla el resultado obtenido de cada llamada. - No permitir crear y eliminar lotes, pero sí modificar los campos. - El lote se creará automáticamente (por consultoría). - El botón lo que hará es traer información al Gestor de expedientes, machacando la información anterior recibida mediante esta integración. - Los usuarios podrán modificar la información del lote y cualquier información traída desde Windchill (si luego no coincide la información con Windchill es responsabilidad del usuario). - Si el expediente es de obras, se habilitarán los dos campos mencionados anteriormente. Cuando se cumplimenten los dos campos se habilitará el botón. Cuando se pulse el botón, se mostrará un mensaje al usuario informado de la acción para confirme si está seguro que quiere ejecutar dicha acción. - Los contactos solo se van a generar con lo que llegue del servicio web. - Meter información en auditoría. - Para los contactos: Eliminar todos los que haya en el formulario y meter los recibidos vía integración. - Devolver el número de expediente (en este punto del proceso es igual al número solicitud).
3. Configuración aviso (correo electrónico) en caso de que no se acepte la solicitud.	- Configuración del correo enviado por el Gestor de Expedientes. - Este email se envía al responsable del contrato.
4. Avanzar flujo.	- El flujo estará parado en una espera activa, y cuando se reciba por WS que se puede avanzar, se avanza en el flujo. Parámetros del método: - Número de expediente - Valor en función del punto del flujo, por ejemplo, Aprobación Órgano.
5. Llamar a un método para enviar documento a PEGPO.	- El método tendrá que tener como parámetro si es Proyecto/Obra. - Se enviarán todos los documentos de un tipo documental especificado (parametrizable).
6. Llamar a un método para enviar número de expediente.	
7. Envío aviso (correo electrónico) Aprobación Expediente.	
8. Llamar a un método Crear actividad en PEGPO.	- Llamada a un WS de Windchill, un servicio que crea la actividad correspondiente. Será un método de activación de esa tarea.
9. Aviso informe técnico.	- Hay dos envíos, el primero es un email y el segundo es un desbloqueo con el método anterior. - Los avisos de vuelta son de desbloqueo. Los de ida los envía el Gestor de Expedientes.
10. Método para recibir documentación.	- Método para actualizar el informe técnico. Se activará la tarea al responsable del contrato que le llegue un mensaje. - La tarea solo le pide meter las puntuaciones y avanzar. - El documento recibido lo utilizará para meter las puntuaciones. Para las bajas temerarias igual. No se reciben metadatos de puntuaciones ni criterios, etc. - El método hace llegar únicamente el informe técnico, no metadatos ni puntuaciones.
11. Actualizar anualidades de adjudicación mediante llamada desde Windchill.	- Llamada de Windchill al Gestor de Expedientes. - Crear un método para recibir la actualización de las anualidades: Cada vez que se llame al método, eliminar las anualidades actuales y crear las nuevas con la información recibida en la llamada (anualidades, partidas presupuestarias e importes).

12. Recepción de aviso para avanzar a tarea de elaborar informe.	- Windchill realizará una llamada para desbloquear la espera activa y que avance al informe de intervención.
13. Actualizar resolución primer clasificado en PEGPO.	- Crear una nueva tarea para obligar al usuario a adjuntar el/los documento(s) con tipo documental 'Resolución Decreto primer clasificado'. - Llamar a un WS de Windchill. Se enviará la documentación ya firmada. Lo que se enviará es la documentación (los documentos) que haya con el tipo documental 'Resolución Decreto primer clasificado'. - Esta llamada se ejecutará una vez avanza el expediente tras la nueva tarea creada.
14. Envío de aviso automático aprobación primer clasificado.	- Envío de un email automático al usuario de Windchill (el destinatario existirá ya en contactos). No llevará documentación adjunta.
15. Actualizar Comunicación adjudicación en PEGPO.	Igual que el requisito 13, sin tener que incluir una tarea nueva.
16. Envío de Aviso aprobación adjudicación.	Igual que el requisito 14.
17. Envío aviso formalización contrato.	Igual que el requisito 14.
18. Activar Primer clasificado y Adjudicación.	Crear un método para activar una tarea actividad en PEGPO (en este caso la de Propuesta modificación anualidades de adjudicación). Envío aviso modificación anualidades.

La solución debe ser bilingüe, es decir, debe estar configurada para Castellano y Euskera.

El sistema informático deberá adaptarse a los cambios de normativa sobre contratación que se aprueben durante la ejecución del contrato.

4. ENTORNO TECNOLÓGICO

4.1. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

La implantación del producto ofertado será por completo en modalidad SaaS (software como servicio).

Deberá estar alojada dentro del territorio de la Unión Europea, adaptarse a los requerimientos del CABB y a toda legislación que entre en vigor durante la vigencia del contrato.

Disponer de un sistema de auditoría que registre todas las actuaciones, y sistema de explotación de datos de esa auditoría. En relación con cada procedimiento, el sistema debe generar trazas de auditoría con las acciones realizadas por cada uno de los usuarios y por el propio sistema. Dichas trazas de auditorías no podrán ser modificadas y el acceso a las mismas se debe realizar bajo un perfil de auditor.

Requisitos generales

En general, el sistema suministrado seguirá una arquitectura de sistemas abiertos que permita su adecuación a las necesidades en cada momento y que sea compatible con los estándares del mercado.

Con carácter general, el sistema deberá cumplir los siguientes requisitos de entorno tecnológico:

- Plataforma accesible a través de una interfaz basada en navegador web.
- Las páginas web generadas se adaptarán al estilo corporativo del CABB y serán accesibles con el nivel de accesibilidad medio (AA) establecido en la norma UNE 139803:2004.
- Clientes: ordenadores personales con sistema operativo Microsoft Windows de 32 bits y 64 bits (versiones Windows 10).
- Red: La solución debe estar preparada para la ejecución en redes sobre protocolo TCP/IP, tanto en redes locales como en redes intercomunicadas por cualquier tipo de medio (conexión en local y puestos únicos o en red remotos)
- Integración de todos los módulos que componen el sistema, automatizando todos los procesos de intercambio de datos entre módulos.

Requisitos de Hardware

La solución ofertada deberá soportar puestos cliente con las siguientes características mínimas hardware:

- Procesador Pentium 5
- 6 GB de RAM
- Disco duro SSD de 100 GB.
- Sistema operativo Microsoft Windows 10

Requisitos de Software

La cuota anual de la solución SaaS incluirá los cambios de versión que, tanto el software propio de la empresa concesionaria, como el software necesario para su funcionamiento (sistema operativo, ofimática, ...), deban ser realizados, para garantizar el óptimo funcionamiento de la solución contratada, tanto durante la vigencia del contrato como durante el periodo adicional de mantenimiento y asistencia técnica que, en su caso, hubiera ofertado el adjudicatario.

Los puestos cliente serán ordenadores personales con sistema operativo Microsoft Windows de 32 bits y 64 bits (versiones Windows 10). La ofimática de los puestos cliente estará basada en Microsoft Office.

El navegador web de los puestos cliente podrá ser Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, o Google Chrome.

El sistema propuesto deberá permitir la exportación de la BBDD desde la nube a los servidores de BBDD del CABB para su consulta. El Sistema de Gestión de Base de Datos Corporativo (SGBDC) del CABB es Oracle Database 11gR2 Standard Edition configurado con Real Application Cluster (RAC), con sistema operativo Linux, u Oracle Database 11gR2 Enterprise Edition. El sistema deberá soportar también la versión 12c de Oracle.

La empresa adjudicataria deberá consensuar y coordinar con los técnicos del CABB los detalles de la instalación y recibir su aprobación. Si se requieren entornos de pruebas (preproducción/ desarrollo), estas necesidades (software y hardware) igualmente correrán a cargo del adjudicatario.

El adjudicatario vendrá obligado a la integración de la solución contratada, con los aplicativos del CABB que lo requieran.

La relación detallada de módulos a conectar, y el método a utilizar para ello, deberá ser acordada con los técnicos del CABB.

4.2. INTERFAZ DE USUARIO

La operativa de las aplicaciones ha de ser **sencilla e intuitiva**, con menús y opciones claras para el usuario y de acceso rápido y, preferentemente, configurable en función del tipo de instalación.

Los procesos de consulta y búsqueda de información, así como los códigos asociados a determinados campos, han de realizarse de una manera fácil, sencilla e intuitiva y que no implique una navegación tediosa a través del aplicativo.

Los usuarios dispondrán de un sistema de ayuda en línea permanentemente actualizado y sincronizado con las nuevas funcionalidades y/o modificaciones realizadas en toda la plataforma.

4.3. ESCALABILIDAD DEL SISTEMA

La solución que resulte de este proyecto deberá facilitar la cobertura de las necesidades futuras del CABB, tanto respecto la incorporación de nuevos usuarios como respecto a su evolución conforme a los cambios que se produzcan en las áreas de negocio del CABB.

4.4. MONITORIZACIÓN

El sistema propuesto debe permitir su monitorización tanto a nivel de los servicios técnicos (arquitectura, infraestructura), como a nivel de aplicación. El licitador indicará los elementos a monitorizar para asegurar la detección de incidencias y medir el rendimiento (tiempos de respuesta) y la disponibilidad de la solución implantada.

4.5. RENDIMIENTO

El diseño de la solución propuesta debe acometerse valorando la optimización del rendimiento como un factor clave de éxito. La aplicación podrá ser empleada por al menos 500 usuarios potenciales (editores), para los que el uso de la solución no constituye su actividad principal en el CABB.

Independientemente de lo anterior, la solución permitirá el acceso ocasional, únicamente en modo consulta sin posibilidad de edición, al resto de personal del CABB (aprox. 500 usuarios), en los términos y condiciones de acceso (restricciones) que se indican en el presente pliego.

4.6. AUDITABILIDAD Y TRAZABILIDAD LÓGICA

La operativa realizada sobre la solución propuesta debe permitir generar una traza auditable en soporte persistente.

4.7. DISPONIBILIDAD

Tanto el servicio de mantenimiento como de soporte se prestará, al menos, en modalidad de 8x5, cumpliendo estrictamente, todos los requerimientos establecidos en el punto MANTENIMIENTO Y NIVEL DE SERVICIO del presente pliego.

Las intervenciones de mantenimiento deberán planificarse con antelación y el CABB elegirá la franja horaria más adecuada en función de las necesidades del servicio.

Nunca se actuará sobre la instalación en producción de forma directa.

4.8. SEGURIDAD Y ACCESO

El diseño de la solución propuesta debe garantizar la seguridad de la información almacenada en los sistemas del CABB, de acuerdo al marco regulatorio vigente y normativa interna existente.

La autenticación de usuarios se realizará a través de consultas LDAP sobre el directorio activo del CABB. El producto incorporará “single sign on” (no requerirá credenciales al usuario que se conecte desde su sesión iniciada con Windows en equipos cliente dentro de la red del CABB).

Los distintos perfiles de usuario se deberán poder generar a partir de la consulta y asignación de usuarios y grupos disponibles en dicho directorio activo, y deberán poder configurarse y modificarse desde un módulo de administración proporcionado por la solución. Permitirá igualmente la delegación de permisos por determinados perfiles.

El sistema ofertado deberá proporcionar utilidades para la restricción de utilización y de acceso a los datos e informaciones a las personas autorizadas, mediante mecanismos que permitan la identificación, la autenticación, la gestión de derechos de acceso y, en su caso, la gestión de privilegios y la privacidad.

Deberá cumplir así mismo lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD y demás legislación vigente relativa a protección de datos personales.

Habrà de contemplar lo establecido en el 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) y en el Real Decreto

4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI), en lo referido a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios de administración electrónica.

El nivel de implantación de las medidas de seguridad vendrá determinado por la categorización del sistema de información con respecto a la valoración e importancia de los datos y los sistemas que se manejan.

Es de aplicación que el adjudicatario garantice el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en los medios electrónicos.

Entre otras funcionalidades cabe destacar la posibilidad de definir permisos y distintos niveles de acceso, registrar todos los accesos, ocultar información sensible a usuarios no autorizados, así como realizar auditorías de accesos realizados por usuarios a datos de carácter personal.

La empresa adjudicataria deberá consensuar, coordinar y recibir la aprobación de los técnicos del CABB respecto a los detalles de la integración de su solución en las políticas de seguridad del CABB.

4.9. INTEROPERABILIDAD

La solución deberá poder comunicarse con otros entornos, aplicaciones y bases de datos a través de servicios web, según estándares de interoperabilidad aceptados y disponibles en el mercado (SOAP, WSDL).

Debe facilitar la exportación de datos o consultas a suites de ofimática, principalmente de Microsoft Office y Pdf.

4.10. ENVÍO DE CORREOS

La solución se podrá conectar al servicio de correo del CABB (Microsoft Exchange) para el envío de correos y la notificación de alertas a los usuarios. Se especificará en el diseño la forma de integración con este servicio.

4.11. METODOLOGÍA DE IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO

La empresa adjudicataria deberá contar con procedimientos y herramientas para la gestión de incidencias, problemas, cambios y una CMDB donde se registran los distintos elementos de configuración presentes. Para la implantación de la solución y su mantenimiento el adjudicatario deberá seguir estos procedimientos, facilitando el registro adecuado de los distintos elementos de configuración, así como las incidencias, soluciones conocidas, problemas y cambios que se produzcan.

A su vez, el adjudicatario deberá facilitar los requisitos de backup, recuperación de datos y requisitos de despliegue del aplicativo entre entornos que deberán adaptarse a los procedimientos estándar del CABB.

El adjudicatario deberá facilitar los procedimientos de operación, y escalado de incidencias para el mantenimiento. Dentro del plan de formación se deberá incluir una acción de introducción al servicio, que será presencial y se impartirá al perfil “soporte de sistemas” en la puesta en marcha del servicio relacionada con estos procedimientos.

Por otro lado, para la definición, gestión y seguimiento del proyecto de implantación se seguirán los estándares definidos por el CABB.

4.12. INTEGRACIONES

Las integraciones se realizarán mediante **servicios web**, en aquellos casos en que se requiera una consulta, validación o actualización on-line, en un sentido o en otro (de la solución hacia la informática corporativa o viceversa). El detalle de las integraciones está recogido en los documentos anexos del punto 3. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS.

PLM – Windchill – Gestor de proyectos y gestor documental

El sistema propuesto deberá poder aportar la información requerida por los flujos de trabajo definidos en el PLM del CABB.

El PLM contiene los flujos de trabajo y documentos necesarios para la gestión específica de proyectos gestionados en el CABB. Por ello en ciertas fases del flujo se requerirá información almacenada y gestionada en la plataforma de licitación y/o gestión interna de expedientes, que el sistema propuesto deberá poder enviar a través de servicios Web mediante la identificación del expediente en curso.

El sistema propuesto también debe ser capaz de generar notificaciones/tareas (vía email o integradas en la plataforma PLM) que permitan a los responsables de los proyectos tener conocimiento y actuar de acuerdo a la fase de la tramitación.

Por otra parte, el sistema propuesto podrá ejecutar servicios Web creados en el PLM que le aporten información en las fases de los flujos definidos durante la licitación y/o gestión interna de expedientes.

5. ORGANIZACIÓN, COORDINACIÓN, EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO.

6.1. Planificación

1. El comienzo de los trabajos tendrá lugar en la semana siguiente a la formalización del contrato y se realizará conforme a la planteada en su oferta por el adjudicatario, dentro del plazo de duración 8 meses para este contrato y de acuerdo con los hitos señalados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, sin perjuicio de que tales hitos se puedan adelantar si así se determinara por los responsables del contrato.

6.2. Equipo de trabajo

La empresa adjudicataria tendrá que comunicar a los responsables de cualquier modificación razonada relativa al equipo de profesionales afectos a la actividad contratada que hayan sido ofertados por el adjudicatario quienes, en todo caso, deberán reunir los requisitos exigidos en los Pliegos y en su oferta.

El licitador deberá definir un modelo que garantice la correcta y eficiente gestión, dirección y coordinación de los objetivos, actividades y tareas del proyecto, del equipo de trabajo implicado en su ejecución, de la relación con los servicios del CABB y de la calidad y adecuación de los entregables y productos resultantes de este contrato.

De cara a la mejor organización del proyecto de implantación el adjudicatario designará una persona –con poder suficiente- como **Jefe de Proyecto**, con los requisitos mínimos señalados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que asumirá las labores de interlocución con los responsables del contrato, a los que corresponde la supervisión, control y aprobación de los trabajos, así como determinar las correcciones que se estimen oportunas.

Los **requisitos mínimos de solvencia técnica** para cada perfil solicitado son los siguientes:

Perfil 1: Jefe de proyecto

- Titulado universitario.
- Tres (3) años de experiencia como jefe de proyectos relacionados con proyectos de contratación electrónica.

Perfil 2: Consultor tecnológico

- Titulación universitaria en estudios relacionados con las TIC (Ingeniero Informática, Ingeniero Telecomunicaciones...)
- Cinco (5) años de experiencia como desarrollador senior sobre la plataforma propuesta por la empresa licitadora, ejerciendo las funciones establecidas en este perfil.

6.3. Ejecución del proyecto

Cuando los trabajos se realicen en las dependencias del CABB, la jornada será de lunes a viernes, de acuerdo con el horario que se establezca de común acuerdo. En su caso, el CABB definirá el procedimiento que debe seguir el adjudicatario para solicitar la realización de trabajos fuera del horario pactado inicialmente.

No obstante, en circunstancias excepcionales y cuando, a criterio del CABB, la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad.

6.4. Seguimiento y control

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre los responsables del contrato y el Jefe de Proyecto.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con la periodicidad que sea fijada en función de la evolución del proyecto, de los responsables del contrato, el Jefe de Proyecto y los responsables del CABB que se considere en cada momento, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, los responsables del contrato podrán rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida en que no respondan a lo acordado o que no superasen los controles de calidad.

6.5. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por los responsables del contrato a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

6. GESTIÓN DE LA CALIDAD, GESTIÓN DEL CAMBIO Y COMUNICACIÓN DEL PROYECTO

En el ámbito del **aseguramiento de la calidad**, el adjudicatario deberá realizar las siguientes actividades, como mínimo:

- Asegurar que el nivel de las prestaciones es consistente, completo, correcto y cumple los requisitos funcionales y técnicos del pliego.
- Confirmar que se han introducido medidas de calidad en los trabajos efectuados.
- Revisar que los procesos cumplen los estándares y requisitos de calidad, se revisan, implementan y ejecutan correctamente.
- Establecer mecanismos de mejora en el proyecto y servicio de asistencia técnica a partir de la monitorización e indicadores recogidos.
- Hacer seguimiento, para que los problemas, defectos y riesgos sean registrados, informados, resueltos y cerrados. El adjudicatario implementará una plataforma online de gestión de incidencias y peticiones de servicios.
- Ejecutar la mitigación de riesgos para reducir al máximo los defectos y establecer acciones preventivas.

Estas actividades y cuantas otras proponga el licitador en su oferta se describirán en el plan de calidad se deberá incluir en la memoria.

El adjudicatario deberá asimismo efectuar todas las labores necesarias para la **Gestión del Cambio y Comunicación del proyecto**. Las actividades mínimas a realizar serán:

- Incorporar a consultores especialistas en gestión del cambio a las sesiones de trabajo con el fin de identificar los principales riesgos asociados a los usuarios implicados en la implantación de la solución ofertada.
- Ejecutar la planificación de acciones definidas para la Gestión del Cambio y Comunicación, con la aprobación de los responsables del contrato.
- Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer el proyecto a los diferentes agentes implicados a lo largo de su ejecución.

7. PLAN DE FORMACIÓN

La ejecución de este plan está destinada a la formación necesaria para el manejo, administración e instalación de todos los elementos software desarrollados o actualizados, distinguiendo al menos los siguientes perfiles: usuarios funcionales, tanto del Departamento de Contratación como de otros servicios y técnicos informáticos.

Este plan será considerado como punto de partida para la elaboración de un plan definitivo de formación consensuado por la empresa adjudicataria y los responsables del contrato conforme a lo descrito en este apartado.

El Plan de Formación deberá ser desarrollado por personal con experiencia suficiente en labores didácticas en cada una de las materias objeto del plan y con amplios conocimientos sobre las características y peculiaridades de la contratación en el sector público.

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

Los cursos de formación deberán ser impartidos en las dependencias que los responsables del contrato autoricen y determinen.

8. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD. PROTECCION DE DATOS

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener indefinidamente, absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, incluidos en ficheros declarados ante la Agencia de Protección de Datos y dados de alta en el correspondiente Registro General de Protección de Datos, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El licitador que se proponga como adjudicatario aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberá incluir en dicha memoria la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el CABB a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Esta obligación de guardar la confidencialidad subsistirá aunque se extinga el contrato, hasta que dicha información pierda tal carácter, o bien si se produce la debida autorización por parte del CABB.

De conformidad con la Disposición Adicional vigésima sexta del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP), el licitador quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección datos de carácter personal y su normativa de desarrollo, contenida en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, debiendo suscribirse el correspondiente contrato previsto en el artículo 12 de la referida Ley Orgánica dentro del mes siguiente a la formalización del contrato.

9. MANTENIMIENTO Y NIVEL DE SERVICIO

El adjudicatario queda obligado al mantenimiento del producto durante la duración del contrato, de acuerdo con el nivel de servicio especificado en este apartado, debiendo incluirse en el mismo las siguientes actuaciones:

- Correcciones y mejoras temporales que la empresa adjudicataria realice sobre una versión instalada.
- Asistencia técnica para la instalación de las posibles nuevas versiones o modificaciones en los módulos de los sistemas.
- Consultoría telefónica sobre el software contratado.
- Asistencia técnica en el supuesto de que se produzca algún problema imputable al software debido a algún fallo en su funcionamiento.
- Actualización de versiones y mejoras. La empresa adjudicataria garantizará las nuevas versiones del producto en las que se incorporen mejoras o procesos destinados a facilitar la gestión.
- Adaptaciones por cambios en la normativa. En el caso de que se publicaran nuevas disposiciones legales de obligado cumplimiento para las Corporaciones Locales, la empresa adjudicataria, adaptará las soluciones software correspondiente.
- Telemantenimiento ilimitado. Con este medio, la empresa adjudicataria, establecerá una vía adicional de soporte más rápida y eficaz.
- Conexión vía telemática, para la resolución remota de problemas on-line.
- Sitio Web donde se podrá realizar comunicaciones de incidencias.
- Asistencia telefónica para la resolución de dudas, incidencias o eventualidades de carácter simple, con un tiempo de respuesta inmediato. Servicio de asistencia telefónica durante toda la jornada de trabajo, desde las 8:00 horas hasta las 15:00 horas, y desde las 16:30 horas hasta las 20:00 horas.
- Mantenimiento correctivo o preventivo del sistema, es decir la realización de tareas necesarias para conservar y asegurar el perfecto funcionamiento de los sistemas, con una revisión trimestral del funcionamiento de los programas.
- Restauración por el adjudicatario de los datos erróneos que vengan motivados por el incorrecto funcionamiento de las aplicaciones o por una importación incorrecta de los datos.
- Mejoras solicitadas que se incluyen en versiones posteriores para su utilización por el resto de clientes.
- Mantenimiento de un manual de usuario actualizado y formación para el manejo de las actualizaciones de versiones y mejoras que se vayan incorporando al aplicativo.

Se considera imprescindible garantizar la disponibilidad de los sistemas objeto del contrato de forma que se mantenga el servicio operativo ininterrumpidamente. Por este motivo, se establecen el siguiente acuerdo de nivel de servicio, cuyo incumplimiento implicará las penalizaciones indicadas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El licitador especificará en su propuesta los plazos máximos de los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias en el servicio, que deberán ser iguales o inferiores a los objetivos de rendimiento indicados en la siguiente tabla:

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Helpdesk	30 minutos	24 horas
Crítica	2 horas	4 horas
Alta	4 horas	8 horas
Baja	24 horas	48 horas

A estos efectos es necesario realizar las siguientes consideraciones:

- Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema y la proposición que suponga una resolución parcial o total y que reduce el nivel de gravedad.
- Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema y la implantación y aceptación definitiva de una nueva versión o un cambio en la configuración que supone una resolución total.
- Prioridad Crítica: La plataforma de licitación no se encuentra operativa o el error afecta a todos los usuarios.
- Prioridad Alta: La plataforma de licitación o la aplicación de gestión de expedientes se ve afectada por un error grave.
- Prioridad Baja: La plataforma de licitación o la aplicación de gestión de expedientes se ve afectada por un error menor.

Estos indicadores se medirán durante la ejecución del servicio.

10. ENTREGABLES

Como resultado del contrato deberá completarse y entregarse, como mínimo la documentación que a continuación se detalla, tanto en formato de tratamiento de textos como PDF, sin que se considere finalizado el correspondiente hito sin la entrega y validación de dicha documentación:

- Plan de proyecto: Contendrá principalmente el calendario detallado y el plan de calidad.
- Informes de seguimiento del proyecto validados por los responsables del contrato.
- Actas de reunión: Convocatorias, orden del día, asistentes y resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- Para cada componente o módulo del sistema de información:
 - Manual de usuario: Descripción de funcionalidades para cada perfil de usuario, además de la ayuda en línea que pueda tener la aplicación para cada tipo de usuario.
 - Manual de administración.

El adjudicatario del contrato entregará los códigos fuentes actualizados en el supuesto de cierre de la empresa por cualquier motivo, fusión, absorción por otras o cambio en la línea de negocio de la misma o en cualquier momento que así se lo requiera el CABB.