EIBAR
Udala | Ayuntamiento

EIBARKO UDALA
Ayuntamiento de Eibar

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA: KIROL INSTALAZIOEN GESTIORAKO SOFTWAREAREN MANTENTZE-ZERBITZUA EIBARKO UDALERAKO

1. SARRERA

Eibarko Udaleko kiroldegiek kirol-instalazioen gestiorako eta sarbidearen kontrolerako OMESA INFORMÁTICA enpresaren BeSport izeneko soluzio informatiko bat erabiltzen dute.

BeSport kirol-instalazioen gestio integralean espezializatutako software bat da, eta hainbat funtzionalitate eskaintzen ditu, hala nola erabiltzaileen gestioa, sarbideen kontrola edo jardueren erreserba. Zehazki, Eibarko Udalak honako modulu hauek ditu kontratatuta:

- Abonatuen modulua
- Erreserben/alokairuen modulua
- Jardueren/kirol-eskolen modulua

- Takillaren modulua
- Sarbideak kontrolatzeko modulua
- Administrazioaren modulua
- 2.0 web-orri osoa eta Erabiltzailearen Log modulua
- Mugikorrerako aplikazioa

Soluzioa udal-zerbitzarietan dago instalatuta eta komunikazioen azpiegitura bat du sarbidea izateko instalazio ezberdinetatik.

Software honen iturburu-kodea OMESA INFORMÁTICA SLU enpresarena da eta Eibarko Udalak aplikazio horren erabilerako lizentzia korporatibo bat du.

BeSport softwarearen mantentze-lan egokia funtsezkoa da haren funtzionamendua, segurtasuna, funtzioen etengabeko eguneratzea eta lege-araudia betetzea bermatzeko. Gainera, mantentze horrek bermatu egingo du softwarea erabiltzean sor daitekeen edozein gorabehera ahalik eta lasterren konpontzea. Ondorioz,

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DE GESTIÓN DE INSTALACIONES DEPORTIVAS PARA EL AYUNTAMIENTO DE EIBAR.

1. INTRODUCCIÓN

Los polideportivos municipales del Ayuntamiento de Eibar utilizan una solución informática para la gestión y control de acceso de las instalaciones deportivas municipales, denominada BeSport, propiedad de la empresa OMESA INFORMÁTICA SLU.

BeSport es un software especializado en la gestión integral de instalaciones deportivas, ofreciendo funcionalidades que abarcan desde la gestión de usuarios, control de accesos, o la reserva de actividades. En concreto, el Ayuntamiento de Eibar tiene contratado los siguientes módulos:

- Módulo de abonados
- Módulo de reservas / alquileres
- Módulo de actividades / escuelas deportivas
- Módulo de taquilla
- Módulo de control de accesos
- Módulo de administración
- Módulo de páginas web completas 2.0 y Log Usuario
- App para móvil

La solución está instalada en los servidores municipales y cuenta con una infraestructura de comunicaciones para el acceso desde las distintas instalaciones.

El código fuente de este software pertenece a la empresa OMESA INFORMÁTICA SLU. y el Ayuntamiento de Eibar posee una licencia corporativa de uso de dicha Aplicación.

El correcto mantenimiento del software BeSport es esencial para asegurar su adecuado funcionamiento, seguridad, actualización constante de funciones y cumplimiento con la normativa legal. Además, dicho mantenimiento garantizará la pronta resolución de cualquier incidencia que pueda surgir durante su uso. Por consiguiente, se

ezinbestekoa da zerbitzu espezializatu bat kontratatzea softwarearen errendimendu egokia ziurtatzeko.

2. KONTRATUAREN HELBURUA

Kontratu honen helburua da gaur egun Eibarko Udaleko hiru kiroldegietan instalatuta dagoen BeSport softwarearen mantentze-lanetako, asistentziako eta asistentzi teknikoko zerbitzua kontratatzea.

Kontratu honek BeSport aplikazioaren funtzionamendu egokia, segurtasuna eta etengabeko eguneratzea bermatzea du helburu, preskripzio teknikoen agiri honetan ezarritako zehaztapenen eta eskakizunen arabera.

3. ZERBITZUAREN IRISMENA

Kontratuaren irismena aplikazioaren softwarearen mantentze-zerbitzua izango da, eta haren baldintza orokorrak hauexek izango dira:

- Mantentze zuzentzailea: Egingo den mantentze-motak aplikazioaren erabilera normala eragotzi edo erabilerari eragiten dioten gorabeherak edo akatsak (kontratatutako edozein modulutan) konpontzeko esku-hartzeak estaliko ditu. Gorabeheraren konponketak aplikazioaren eraginkortasuna berrezarri behar du, datuetan sartutako balizko akatsak berrezarri/reseteatu, eta intzidentziaren jatorrian esku hartu, halakorik berriro gerta ez dadin. Mantentze-zerbitzu honek barne hartuko ditu bai moduluetan gertatutako gorabeherak, bai eta aplikazioan neurrira garatu diren soluzioak ere.
- Mantentze ebolutiboa: Hobekuntzak, erabiltzeko erraztasunak... jasotzen dituzten software-bertsio berriak liberatu ahala, adjudikaziodunak eskaini egingo ditu. Zerbitzu honek barne hartuko ditu bai programa berrien hornidura, bai Datu Baseetan egin

hace imperativa la contratación de un servicio especializado que garantice el rendimiento óptimo del software.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la contratación del servicio de mantenimiento, asistencia y soporte técnico del software BeSport, actualmente en servicio en los tres polideportivos del Ayuntamiento de Eibar.

Este contrato trata de garantizar el correcto funcionamiento, seguridad y actualización constante de la aplicación BeSport de acuerdo a las especificaciones y requerimientos establecidos en el presente pliego de prescripciones técnicas.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance del contrato será el mantenimiento del software del aplicativo, cuyas condiciones generales de ejecución serán las siguientes

- Mantenimiento Correctivo: El tipo de mantenimiento cubre las intervenciones dirigidas a solucionar las incidencias o errores en cualquiera de los módulos de la aplicación contratados que impidan o afecten al uso normal del aplicativo. La resolución de la incidencia debe restablecer la operatividad de la aplicación, restaurar los posibles errores introducidos en los datos, así como intervenir sobre el origen de la incidencia para evitar su repetición. Este mantenimiento incluirá tanto las incidencias sobre los módulos como las soluciones que se hayan podido desarrollar a medida sobre el aplicativo.

- Mantenimiento Evolutivo: El adjudicatario facilitará las nuevas versiones correspondientes a los módulos contratados del aplicativo software, que se vayan liberando y que incluyan mejoras, facilidades de utilización… Este servicio incluirá tanto el

beharreko aldaketak ere (eremuak sortzea, datu-taulak betetzea...). . Bertsio berriak bateragarriak izango dira aurrekoekin.

- Mantentze egokitzailea: Enpresa adjudikatzaileak, kostu gehigarririk gabe egokituko ditu kontratuaren xede diren aplikazioak nahitaez bete beharreko lege-xedapenetara, eta indarrean dagoen legeriara egokitutako bertsioak jarriko ditu Udalaren esku.

- Aholkularitza teknikoa garapen eta egokitzapen berrien aurrean.

suministro de los nuevos programas, como los cambios necesarios en las Bases de Datos (creación de campos, tablas relleno de datos…). . Las nuevas versiones deberán ser compatible con las anteriores.

- Mantenimiento Adaptativo: La empresa adjudicataria adaptara, sin coste adicional, las aplicaciones objeto del contrato a las disposiciones legales de obligado cumplimiento que se produzcan y que estén relacionados con el objeto de la aplicación, poniendo a disposición del Ayuntamiento las versiones adaptadas a la legalidad vigente.
- Asesoramiento técnico ante nuevos desarrollos y adaptaciones.

4. KONTRATUAREN BALDINTZA OROKORRAK

4.1. Zerbitzua emateko asistentzia eta ordutegiak

Adjudikaziodunak zerbitzua eskatzeko honako bitarteko hauek jarriko ditu administrazioaren eskura:

- Asistentziarako helbide elektronikoa Enpresa adjudikaziodunak asistentziarako helbide elektroniko bat eman beharko du, bidaltzen zaizkion gorabeherei eta zalantzei erantzuteko eta horiek ebazteko.
- Asistentziarako telefonoa. Enpresa adjudikaziodunak asistentziarako telefono-zenbaki bat jarri beharko du, gutxienez astelehenetik ostiralera, 9:00etatik 18:00etarako egutegiarekin.
- Urruneko kontrola

4.2. Kritikotasuna, larritasuna eta lehentasunen ezarpena

Enpresa adjudikaziodunak definituko du gorabeheren gestio-prozedura. Lehentasun-maila, eskaeraren kritikotasun eta larritasun mailaren arabera definituko da.

Gorabeheraren kritikotasun-maila ezartzeko, kontuan hartuko dira mantendu beharreko

4. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

4.1. Soporte y horarios de prestación del servicio

El adjudicatario pondrá a disposición de la administración los siguientes medios de solicitud de servicio:

- Correo electrónico de soporte. La empresa adjudicataria deberá proveer un correo electrónico de soporte, al cual responder y resolver las incidencias y dudas que se envíen.

- Teléfono de soporte. La empresa adjudicataria deberá establecer un número de teléfono de soporte con un horario mínimo de lunes a viernes de 9:00 a 18:00.
- Control remoto

4.2. Criticidad, severidad y establecimiento de prioridades.

La empresa adjudicataria definirá el procedimiento de gestión de incidencias. El nivel de prioridad se definirá dependiendo del nivel de criticidad y severidad de la solicitud.

La criticidad de la incidencia se establecerá en función de la naturaleza de las aplicaciones a

aplikazioen izaera, aplikazioen ezarpen-ingurunea eta gorabeherak ingurunean sortzen duen eragin tekniko edo funtzionala, bai eta eman beharreko zerbitzuaren izaera ere.

Hiru larritasun-maila zehaztu ahal izango dira, sistemetan hautemandako gorabeherak identifikatzeko.

- Gehieneko larritasuna: Produkzioko zerbitzuen edo soluzioen akatsak, zerbitzuak erortzea edo blokeatzea eragiten dutenak, eta funtzionamendua eragozten dutenak; akats horiek zerbitzuaren oinarrizko premietan eragiten dute edo erabiltzaile askori eragiten diote, bereziki jendearenganako arretari eta sarbideen kontrolari dagokienez.
- Larritasun ertaina: Kritikotzat jotzen ez diren aplikazioen funtzionaltasunari eragiten dioten zerbitzuen edo soluzioen akatsak, ez baitiote zuzenean zerbitzuaren zati nagusiari eragiten. Akats horiek uzten diote sistemari jarraitzen, baina ez oso modu optimoan. Talde honetan sartzen dira, halaber, aplikazioen funtzionalitate ez-kritikoetara sartzea eragozten duten gorabeherak.
- Larritasun baxua: Aplikazioen funtzionamenduan eragin negatiborik eta aparteko garrantzirik ez duten zerbitzuen edo soluzioen akatsak. Multzo honetan sartzen dira, baita ere, aurkeztutako dokumentazioan edo bistaratze-dokumentazioan aurkitutako akatsak.

4.3. Erantzun-, diagnostiko- eta konponketa-denborak

Larritasun mota bakoitzerako zehaztutako erantzun-, diagnostiko- eta konponketa-denborak hauexek dira:

- Erantzun-denbora: Bezeroak antzemandako gorabeheraren berri ematen duenetik arazoa

mantener, de su entorno de implantación y del impacto técnico o funcional que en el entorno origine la incidencia, así como de la naturaleza del servicio a prestar.

Se podrán definir tres niveles de severidad para la identificación de las incidencias detectadas sobre los sistemas.

- Severidad máxima: errores de servicios o soluciones en producción que provocan la caída o bloqueo de las mismas, impidiendo su funcionamiento, impactando en las necesidades básicas del servicio o afectando a un gran número de usuarios, especialmente en lo que se refiere a la atención al público y control de accesos.

- Severidad media: errores de servicios o soluciones que afectan a la funcionalidad de las aplicaciones no consideradas como críticas por no perjudicar directamente a la parte central del servicio. Son errores que permiten continuar con el desempeño del sistema pero no de una forma óptima. También se consideran en este grupo aquellas incidencias que impiden el acceso a funcionalidades no críticas de las aplicaciones.
- Severidad baja: errores de servicios o soluciones que no repercuten negativamente y de forma sustancial al funcionamiento de las aplicaciones. Se consideran también en este grupo aquellos defectos encontrados en la documentación aportada o de visualización.

4.3. Tiempos de respuesta, diagnóstico y resolución

Los tiempos de respuesta, diagnóstico y resolución determinados para cada tipo de severidad son los siguientes:

- Tiempo de respuesta: se trata del tiempo transcurrido desde que el cliente da de alta la incidencia detectada hasta que se

diagnostikatzera bideratutako lehen ekintza gauzatzen den arte igarotako denbora da; bezeroari jakinaraziko zaio hasi direla adierazitako gorabehera lantzen.
Erantzun-denbora, gorabeheraren alta erregistratzen denetik, ez da 2 ordutik gorakoa izango.

- Konpontze-denbora: diagnostikoa bezeroari jakinarazten zaionetik arazoari irtenbidea ematen zaion arte arazoa konpontzen emandako denbora da.
  - Gehieneko Larritasuna: Gehienez ere 4 lanordu.
  - Larritasun ertaina: Gehienez ere 2 lanordu.
  - Larritasun baxua: Gehienez ere 4 lanordu.

realiza la primera acción orientada a diagnosticar el problema, comunicando al cliente el comienzo del tratamiento de la incidencia reportada.

El tiempo de respuesta no superará las 2 horas desde que se registre el alta de la incidencia.

- Tiempo de resolución: se trata del tiempo dedicado a la resolución del problema desde que se comunica el diagnóstico al cliente hasta que se implementa la solución al problema.
  - Severidad Crítica: tiempo máximo de 4 horas laborables.
  - Severidad Media: tiempo máximo de 2 días laborables.
  - Severidad Baja: tiempo máximo de 4 días laborables.

5. KONFIDENTZIALTASUNA ETA IZAERA PERTSONALEKO DATUEN TRATAMENDUA.

Adjudikazioduna behartuta dago erabateko konfidentzialtasuna eta erreserba mantentzera kontratua bete bitartean ezagut dezakeen edozein daturen gainean, bereziki izaera pertsonalekoak, zeinak ezingo dituen kopiatu edo erabili agiri honetan jasotakoa ez den beste xede batekin, ezta besteri laga ere nahiz eta kontserbatzeko izan.

Enpresa adjudikaziodunak ezagut ditzakeen datuak oro —betiere kontratatutako zerbitzuekin lotuak— konfidentzialak dira eta haien identitatea eta sekretua isilpean gorde behar dira. Adjudikaziodunak Eibarko Udalari eta eragindako pertsonei kalte-ordaina emango die isiltasun profesionala ez betetzeak eragindako kalteak eta galerengatik.

5. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, 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.

Todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria, en relación con los servicios contratados, se entienden confidenciales debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos. El adjudicatario deberá indemnizar al Ayuntamiento de Eibar y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional

6. ADJUDIKATZEKO PROZEDURA

6. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

Kontratu hau esleitzeko modua publizitaterik gabeko prozedura negoziatua izango da, arrazoi teknikoengatik edo esklusibotasun-arrazoiengatik, SPKLren 168. artikuluan xedatutakoaren arabera.

Parte hartzera gonbidatutako erakundea kontratu honen xede den BeSport softwarearen jabetza intelektualeko eskubideen titular esklusiboa da. Aplikazio hori enpresa horretako teknikariek garatu dute osorik eta esklusiboki, jabetza intelektualak babesten du, eta ez dago merkatuan lehiarik, ez eta aplikazioa gauzatzeko arrazoizko ordezkorik ere.

La forma de adjudicación de este contrato será mediante Procedimiento Negociado sin publicidad por Razones Técnicas o motivos de Exclusividad, conforme a lo dispuesto en los artículos 168 de la LCSP.

La entidad invitada a participar es la titular en exclusiva de los derechos de propiedad intelectual del software BeSport objeto del presente contrato. Esta aplicación ha sido desarrollada integra y exclusivamente por técnicos de dicha empresa, está protegida por la propiedad intelectual y no existe competencia en el mercado ni sustituto razonable para la ejecución del mismo.

OMESA INFORMÁTICA SLU enpresa, BeSport softwarearen enpresa garatzailea, iturburu-kodearen jabea da eta ez ditu beste enpresa batzuen esku uzten bere produktuen instalazio-, prestakuntza- eta mantentze-zerbitzuak eta funtzionalitate berrien garapenak.

Kontratu honen helburua da aplikazioaren mantentze-lan zuzentzaile, ebolutibo eta egokitzailearen zerbitzu integrala ematea. Kontuan hartuta mantentze-lan zuzentzaileak kode-mailako akatsak identifikatzeko eta konpontzeko trebetasuna eskatzen duela, eta egokitzapenetarako edo funtsezko hobekuntzetarako mantentze ebolutiboa egiteko softwarearen arkitekturaren ezagutza sakona eduki behar dela, iturburu-koderako sarbiderik ez izateak eragotzi egingo luke zerbitzu hori beste edozein enpresak eskaintzea. Beraz, mantentze-lana kodearen jabetza duen enpresari ematea da modu bideragarri bakarra softwarearen jarraitutasuna, kalitatea eta segurtasuna bermatzeko.

La empresa OMESA INFORMÁTICA S.L.U., empresa desarrolladora del software BeSport, es propietaria del código fuente y no delega los servicios de instalación, formación, mantenimiento y desarrollos de nuevas funcionalidades de sus productos a otras empresas.

El propósito de este contrato es proveer el servicio integral de mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo de la aplicación. Dado que el mantenimiento correctivo implica la habilidad de identificar y solucionar errores a nivel de código, y el mantenimiento evolutivo para adaptaciones o mejoras sustanciales depende de un conocimiento profundo de la arquitectura del software, la ausencia de acceso al código fuente impediría a cualquier otra empresa ofrecer este servicio. Por lo tanto, confiar el mantenimiento a la empresa propietaria es la única alternativa viable para garantizar la continuidad, calidad y seguridad del software.

Horregatik, OMESA Informatica da arrazoi teknikoengatik kirol-kudeaketako programaren asistentzia eta mantentzea emateko gaitasuna duen enpresa bakarra. Beraz, kontratua enpresa horri bakarrik

Por ello, OMESA Informática es la única empresa capacitada para dar soporte y mantenimiento del programa de gestión deportiva por razones técnicas, por lo que el contrato solo puede encomendarse a dicha

agindu dakioke, eta publizitaterik gabeko prozedura negoziatuaren bidez izapidetu behar da.

empresa y debe tramitarse por Procedimiento Negociado sin publicidad.

MARIA URRATEGUI ELORZA GOGORZA - 72434677H

Digitally signed by MARIA URRATEGUI ELORZA GOGORZA - 72434677H
Date: 2025.03.13 17:43:31 +01'00'