visesa

Servicio de Soporte a la Gestión de la Web de Visesa

Pliego de Bases Técnicas

visesa

Índice

1. Contexto 3
2. Objeto 3
3. Alcance 3
4. Descripción del servicio 4
4.1. Condiciones generales 4
4.2. Necesidades 4
4.3. Requisitos 5
4.4. Seguimiento del servicio 9
4.5. Niveles de prestación de servicio 10
5. Equipo de trabajo 11
5.1 Horario y lugar de prestación del servicio 12
5.2 Cambios en la composición del equipo 13
6. Garantía y calidad 13
7. Entorno tecnológico 14
8. Propiedad intelectual 14

1. Contexto

Visesa es una sociedad pública dependiente del Gobierno Vasco y adscrita al Departamento de Vivienda y Agenda Urbana para el desarrollo de su política territorial de vivienda.

La misión de Visesa es ofrecer productos/servicios de promoción de vivienda de protección pública en régimen de alquiler y de rehabilitación/renovación urbana para satisfacer las necesidades de vivienda descritas en el Plan Director de Vivienda, de forma coordinada con la Viceconsejería de Vivienda del Gobierno Vasco y otros agentes público-privados de la CAPV, actuando con criterios de sostenibilidad, eficiencia energética y accesibilidad.

La gestión de Visesa se basa en un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, orientado al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, que alcanza todos los ámbitos y actividades de la sociedad.

En el marco de este modelo de gestión se ha definido el proceso de apoyo denominado "Atención a los Grupos de Interés Externos", que da servicio al resto de procesos de Visesa. Sobre el mencionado Proceso de Atención a los Grupos de Interés Externos recae la responsabilidad de la presencia en Internet de Visesa.

Visesa, actualmente, como principal elemento de presencia en Internet, tiene una página Web, creada en 2024, desarrollada en la red de portales de la Administración Pública Vasca, euskadi.eus. Esta página Web www.visesa.euskadi.eus, pretende crecer e incorporar nuevos contenidos y servicios de utilidad e interés para la ciudadanía y la sociedad vasca.

2. Objeto

El objeto de este expediente es la **contratación de un servicio de soporte a la gestión de la presencia de Visesa en Internet**.

Los trabajos objeto del contrato deberán realizarse siguiendo las pautas establecidas en la metodología actual utilizada por la organización, o la que se establezca en su momento.

3. Alcance

Se contemplan dentro del alcance de este contrato los siguientes servicios:

- El mantenimiento del Sitio Web de Visesa en euskadi.eus, las páginas y la información contenida en las mismas.
- Desarrollo de aquellos aplicativos que se precisen para disponer de una página Web funcional y adecuada a las necesidades de Visesa, así como el mantenimiento evolutivo y correctivo de los mismos.
- Prestación del soporte necesario a las personas gestoras de la Web de Visesa ante incidencias, dudas y consultas para el correcto desarrollo de sus funciones.
- Hosting de los aplicativos de la Web de Visesa que no son soportados por Euskadi.eus.
- Aquellos servicios que requiera Visesa para lograr un óptimo posicionamiento de la empresa en los buscadores y monitorización de su imagen en distintas herramientas, medios digitales y redes de Internet.

- Creación de contenidos, diseño y redacción de publicaciones adaptadas tanto a la Web como a las diferentes redes sociales en las que tenga presencia Visesa (texto, imágenes, videos, infografías, etc.).
- Gestión de las redes sociales de Visesa. Definición de una estrategia de contenidos y de un plan de publicaciones alineados con los objetivos de Visesa.
- Monitorización de la página Web y las cuentas en las distintas redes sociales, identificando y reportando de tendencias, oportunidades de mejora y posibles riesgos (crisis de reputación, comentarios negativos, etc.).
- Identificación y gestión de la presencia de la empresa en otros medios en Internet según las necesidades estratégicas de la Visesa.

4. Descripción del servicio

4.1. Condiciones generales

Todos los trabajos objeto de este pliego deberán realizarse siguiendo las pautas marcadas por la Técnica de Marketing y Comunicación Externa de Visesa.

Este pliego dará cobertura a los trabajos de gestión del Sitio Web, de las aplicaciones de la Web relacionadas que se requieran y de la gestión de sus redes sociales.

4.2. Necesidades

Las necesidades que debe cubrir el servicio son las siguientes:

1. **Puesta en marcha y salida del servicio**

   Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio y la puesta en marcha del servicio, así como para el traspaso a la finalización del contrato.

2. **Hospedaje**

   Servicio de hospedaje de aquellos contenidos y aplicaciones que no pueden ser albergados en el hosting de euskadi.eus y deben ser albergados en un hosting externo.

   La empresa adjudicataria deberá inicialmente subrogarse en el hosting actual de las aplicaciones de la página Web de Visesa hasta noviembre de 2025, fecha hasta la cual está vigente y pagado el hosting actual en OVH HISPANO S.L.U..

   La empresa adjudicataria podrá proponer el cambio de hospedaje a otra empresa proveedora para noviembre de 2025; para ello, en dicha fecha deberá haber migrado toda la funcionalidad al nuevo hosting propuesto en la oferta, o si se prefiere, optar por la subrogación del hosting actual.

   El cambio debe ser aceptado por Visesa, y en todo caso, el coste de la migración estará incluido en el precio cerrado de puesta en marcha y el coste del hosting será el indicado en la oferta.

3. **Asistencia**

   Servicio de asistencia para responder a consultas sobre cualquier cuestión que pueda surgir respecto a la Web, así como para dar soporte y asistir a la realización de las tareas de gestión de la presencia de Visesa en Internet.

4. Mantenimiento correctivo

   Esta tipología de tareas contempla actividades propias de la operativa de resolución de errores e incidencias.

5. Mantenimiento adaptativo, preventivo y mejoras

   Este servicio contempla las actividades relacionadas con la incorporación de nuevas funcionalidades y mejoras en la Web o en sus aplicativos, así como la realización de aquellas tareas que se precisen para evitar su obsolescencia, prevenir futuras incidencias y asegurar su correcto funcionamiento futuro.

6. Monitorización de la presencia de Visesa en Internet y en redes sociales

   Este servicio contempla por un lado la monitorización de la marca Visesa en internet y en redes sociales, elaborando reportes mensuales y alertando a Visesa en caso de una situación excepcional. Y por otro las tareas de posicionamiento SEO en buscadores tanto de la marca Visesa como de los proyectos, promociones, eventos, etc. de esta sociedad con el objeto de mejorar su posicionamiento en los resultados de búsqueda, optimizando internet como canal de comunicación y mejorando así la imagen de Visesa.

7. Creación de contenidos

   Diseño y creación de contenidos, así como redacción de publicaciones adaptadas tanto a la Web como a las diferentes redes sociales en las que tenga presencia Visesa (texto, imágenes, videos, infografías, etc.).

8. Gestión de redes sociales

   Este servicio contempla las actividades relacionadas con las redes sociales de Visesa: gestión de contenidos, mantenimiento y actualización de aplicaciones, asesoramiento u otras cuestiones relacionadas con las redes sociales de las que Visesa disponga, con el objeto de optimizar este canal como medio de comunicación, mejorando así la imagen de Visesa.

4.3. Requisitos

Las características de los requerimientos que Visesa puede solicitar para que el servicio de una respuesta adecuada a las necesidades descritas, son los siguientes:

Servicio	Descripción

1.- Puesta en marcha y salida del servicio	*Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio, la puesta en marcha del servicio y la entrega del mismo al finalizar el contrato.*
	
	Puesta en marcha
	
	La puesta en marcha del servicio consistirá en la realización de los trabajos necesarios para conocer el estado de la instalación actual de la Web y las redes sociales de Visesa.
	
	Los requisitos para la puesta en marcha del servicio son los siguientes:
	
	▪ Se requieren como mínimo las siguientes tareas:
	  ○ Reunión de inicio de proyecto.
	  ○ Entrevista con las personas responsables de la Web en Visesa.

- Trámites necesarios para obtener el acceso a las herramientas de gestión de portales y contenidos de euskadi.eus y al hosting de las aplicaciones de la Web.
- Tareas de migración al nuevo hosting, previamente a la renovación del hosting actual, en noviembre de 2025.
- Trámites necesarios para obtener el acceso a las cuentas de redes sociales de Visesa.
- Análisis de las redes sociales, el sitio Web de Visesa y sus contenidos.

Ya en la reunión de inicio de contrato la empresa adjudicataria entregará el **plan de arranque** del servicio. Este plan deberá responder a las siguientes premisas:

- En el plazo máximo de tres semanas desde la fecha de firma del contrato la empresa adjudicataria llevará a cabo las tareas necesarias para disponer del conocimiento del medio y poder prestar el servicio adjudicado.
- La puesta en marcha del servicio incluirá un **mínimo de 10 medias jornadas de trabajo,** en las que se recibirá el traslado del estado actual de la Web y las redes sociales de Visesa.
- Como resultado de la puesta en marcha entregará:
  - **Informe de entrada** en el que se detalle la situación de la Web y la presencia de Visesa en Internet y las propuestas correctivas y de mejora correspondientes.
  - **Plan de gestión del servicio**
  - **Plan de salida** para el relevo del servicio al final del contrato, acorde a lo requerido en el apartado "Salida del servicio".

Todos los costes imputables a las tareas necesarias para ejecutar la puesta en marcha del servicio (entrevistas, redacción y presentación de informe de entrada y plan de salida, etc.), incluidas las desviaciones incurridas, se facturarán a precio cerrado según la oferta presentada por la empresa adjudicataria.

Salida del servicio:

Sesiones de trabajo y realización de las tareas necesarias para el traspaso del conocimiento sobre el servicio de soporte a la gestión de la presencia de Visesa en Internet a Visesa, o a la empresa indicada. La salida del servicio incluirá la realización de un **mínimo de 10 medias jornadas de trabajo**, en las que se dará traslado al nuevo servicio de toda la información sobre el estado actualizado del servicio.

Al comienzo de la fase de salida del servicio entregará:

- **Documentación** actualizada y completa de la Web de Visesa.
- **Documentación** actualizada y completa de la actividad en las cuentas de redes sociales de Visesa.

2.- Hospedaje	*Hosting de las aplicaciones relacionadas con el Website de Visesa.eus, con las siguientes características y servicios:* ▪ 500 GB de disco duro ▪ Base de datos SQL Server 2016 o superior 600 MB ▪ Ancho de banda de 200 GB / mes ▪ Backup diario de información (tanto de BBDD como de archivos) ▪ Gestión y mantenimiento del servidor de hosting ▪ Renovación anual de los dominios redirigidos a www.visesa.euskadi.eus: orubide.biz, orubide.es, orubide.eu, orubide.info, orubide.net, orubide.org, orubide.ws, visesa.biz, visesa.es, visesa.net, visesa.org, visesa.ws, apps.visesa.eus y otros que puedan precisarse ▪ Licencias de los productos: AspUpload (http://www.aspupload.com) y AspEmail (https://www.aspemail.com/). *El servicio de hosting* ***debe cumplir con todos los requerimientos del Reglamento General de Protección de Datos y el Esquema Nacional de Seguridad.***
3.- Asistencia	*Servicio de asistencia a consultas sobre cualquier cuestión que pueda surgir respecto al mantenimiento de la Web y de la gestión de las redes sociales, así como para dar soporte y asistir a la realización de las tareas de gestión de la presencia de Visesa en Internet.* Los requisitos del servicio de asistencia son los siguientes: ▪ **Buzón de correo electrónico único** y común a todo el equipo asignado al servicio. ▪ **Línea directa telefónica** sin tener que pasar por centralita. La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia técnica telefónica **sin límite de llamadas, ni duración de éstas**. ▪ Soporte telemático y presencial en **horario de oficina de Visesa[1] durante los 12 meses del año**, sin perjuicio de las necesidades derivadas de las incidencias imprevisibles. ▪ Utilización de un canal de colaboración indicado por Visesa para gestión del servicio y para depositar la documentación generada en el mismo. **La asistencia se facturará por horas, de acuerdo con el coste asignado al equipo de mantenimiento.**
	Esta tipología de tareas contempla actividades propias de la operativa de resolución de incidencias. ▪ La empresa adjudicataria se responsabilizará de la **gestión del servicio** y realización de las actividades necesarias para la **corrección de las**

[1] Actualmente el horario vigente (sin perjuicio de que pueda modificarse) es el siguiente:
- Del 1 de octubre al 31 de mayo de 8:00h a 17:00h
- Del 1 de junio al 30 de septiembre de 8:00h a 15:00h

4.- Mantenimiento correctivo	**incidencias,** seguimiento de las mismas y reporte las personas usuarias, así como de las actividades relacionadas con el aseguramiento de la calidad y la mejora continua del servicio y del mantenimiento actualizado de la documentación y de la información sobre la actividad del servicio. ▪ Para la gestión de las incidencias se utilizará la herramienta de ticketing de Visesa, y se seguirá la sistemática/procedimiento operativo definido por esta. Si la empresa adjudicataria utiliza otra herramienta de ticketing para su gestión interna, esto será transparente para Visesa. ▪ El servicio se prestará de forma remota o in situ dependiendo de las necesidades que deba cubrir. ▪ En el caso de considerarse necesario por parte de Visesa, podrá establecer una fase previa de presupuesto y aceptación de la solución propuesta por la empresa adjudicataria.
5.- Mantenimiento adaptativo, preventivo y mejoras	*Este servicio contempla las actividades relacionadas con la incorporación de nuevos contenidos, funcionalidades y mejoras en la Web, o sus aplicativos.* - Mantenimiento de las aplicaciones del portal de Visesa, así como del sistema de gestión de los contenidos a mostrar en las aplicaciones. - Creación y/o modificación de aplicaciones para incorporar nuevas funcionalidades y mejoras en la Web. - Tareas preventivas para detectar y corregir posibles incidencias en el sitio Web. - Vigilancia tecnológica para detectar novedades y nuevas necesidades en el portal euskadi.eus.
6.- Creación de contenidos	*Diseño y creación de contenidos, así como redacción de publicaciones adaptadas tanto a la Web como a las diferentes redes sociales en las que tenga presencia Visesa (texto, imágenes, videos, infografías, etc.).* - Diseño, redacción, maquetación y publicación de páginas y contenidos en la Web, cuidando el estilo, estética y coherencia con el resto del portal y acorde a la imagen de Visesa. - Diseño, redacción y publicación de contenidos para redes sociales.
7.- Monitorización de la presencia de Visesa en Internet	*Monitorización de la imagen y reputación de Visesa en Internet, medios digitales y redes sociales.* *Asimismo, habrá de realizarse la vigilancia, puesta en marcha y gestión de acciones que mejores en posicionamiento en internet y en los buscadores.* Vigilancia diaria de las principales redes sociales (Twitter - X, Facebook…) y comunicación inmediata a Visesa en caso de advertir información relevante. Informe de carácter mensual sobre el posicionamiento e imagen de Visesa en Internet y redes sociales.

8.- Gestión de redes sociales de Visesa	Asesoramiento en la optimización de las redes sociales y definición de una estrategia de contenidos alineada en línea con los objetivos de Visesa. Elaboración de un plan de publicaciones mensual o trimestral, aprobado previamente por la empresa. Diseño y redacción de publicaciones adaptadas a cada red social (texto, imágenes, videos, infografías, etc.). Gestión operativa de las redes sociales: - Publicación regular de contenidos en las plataformas acordadas. - Interacción con la audiencia (respuestas a comentarios, mensajes directos, menciones, etc.). - Monitorización de las cuentas en las distintas redes sociales y en particular del rendimiento de las distintas publicaciones (alcance, interacciones, crecimiento de seguidores, etc.), identificando y reportando tendencias, oportunidades de mejora y posibles riesgos (crisis de reputación, comentarios negativos, etc.). - Gestión de campañas relacionadas con eventos (entrega de promociones, organización de jornadas y eventos, etc.) - Informes mensuales detallados con métricas clave, análisis de desempeño y recomendaciones para optimizar la estrategia. - Incorporación de nuevas redes sociales o funcionalidades emergentes según las necesidades estratégicas de Visesa. - Otras cuestiones relacionadas con las redes sociales.

4.4. Seguimiento del servicio

La empresa adjudicataria implantará una metodología adecuada para realizar el seguimiento del servicio y estructurar, planear, controlar y documentar el desarrollo de los trabajos encargados.

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

- **Seguimiento de organización y seguimiento del servicio**
  - Periodicidad: Mensual.
  - Lugar: On-line o en dependencias de Visesa, según se requiera.
  - Asistentes: Responsable del Contrato de la empresa adjudicataria, Directora de Procesos, Comunicación Externa y Sistemas y Técnica de Marketing y Comunicación Externa de Visesa.
  - Objeto: Revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio.
  - Documentación:
    - Reporte sobre la planificación de los trabajos y seguimiento de objetivos.
    - Reporte de la facturación incurrida en el mes vencido.
    - Reporte del posicionamiento e imagen de Visesa en Internet.

- Seguimiento técnico
  - Periodicidad: Semanal.
  - Lugar: On-line o en las dependencias de Visesa, según se requiera.
  - Asistentes: Responsable de Equipo de la empresa adjudicataria y Técnica de Marketing y Comunicación externa de Visesa.
  - Objeto: Seguimiento de la presencia de Visesa en internet, así como de las tareas e incidencias acaecidas en la última semana y programación de la semana entrante.
  - Documentación:
    - Reporte sobre la actividad de la semana vencida.
    - Planificación de la semana entrante incluyendo priorización, relación de tareas completadas, tareas pendientes, dedicaciones y desviaciones.

Independientemente de lo expresado con anterioridad, el resto de componentes del equipo del servicio podrá ser reclamado y citado por la persona Responsable de la Web de Visesa, o la persona en quien delegue, en cualquier momento para la realización de reuniones que se convoquen por medio de procedimiento urgente.

4.5. Niveles de prestación de servicio

La empresa adjudicataria detallará los niveles de calidad de servicio a aplicar con base en las características de la solicitud y al tiempo cliente se categorizan según la siguiente tipología:

- Incidencia: Error o corrección a realizar en el sitio Web.
- Mejora: Tareas que mejoran la calidad del sitio Web, incorporan nueva funcionalidad, nuevo contenido o mejoran la funcionalidad y el contenido existente.

Y las siguientes prioridades:

- Prioridad Crítica: Contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:

  - La solicitud tiene impacto directo en la seguridad de la información.

  - Los contenidos publicados son incorrectos e inducen a error al usuario/a.

  - La solicitud es parte, o puede producir, una incidencia de Protección de Datos.

  - Incidencias que suponen un riesgo para la imagen de Visesa.

- Prioridad Alta: Prioridad estándar de las solicitudes de tipo incidencia. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de la organización y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.
- Prioridad Media: Prioridad estándar de las solicitudes de tipo mejora.

La definición de tiempo de respuesta y tiempo de resolución a contemplar es la siguiente:

- Tiempo de Respuesta: intervalo de tiempo necesario para que la empresa adjudicataria realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio del usuario y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene por qué ser la resolución definitiva, pero al menos debe contener una primera valoración y una fecha de resolución aproximada.

- **Tiempo de Resolución:** intervalo de tiempo necesario para analizar y resolver la solicitud. En el caso de peticiones de mejora con un alcance extenso y que requieran varias fases, se contempla como resolución el planteamiento, planificación de las distintas tareas a desarrollar para la resolución y el inicio de las mismas.

En base a los parámetros definidos, el servicio requiere como mínimo los siguientes niveles de servicio:

	Prioridad Crítica	Prioridad Alta	Prioridad Media
Tiempo de respuesta	1 hora	2 horas	1 día
Tiempo de resolución	2 horas	1 día	1 semana

5. Equipo de trabajo

De acuerdo con los objetivos establecidos y para su consecución eficiente, se define la estructura, los perfiles y las funciones del equipo profesional **mínimo necesario**:

Perfil profesional	Funciones
Responsable del contrato	Ejercer de responsable del Contrato a efectos de su interpretación, gestión de los recursos asignados al mismo y facturación, así como la evaluación del servicio.
Responsable equipo	Seguimiento operativo del servicio, coordinación con la organización y coordinación y planificación de la actividad del equipo de desarrollo. Garantizar que se siga la metodología de desarrollo establecida y se complete adecuadamente la documentación asociada. Responsabilidad sobre la calidad de los trabajos y la consecución de los objetivos previstos.
Desarrollo	Obtención y análisis de requisitos, elaboración del catálogo de requisitos y de las especificaciones funcionales y de diseño. Análisis y diagnóstico de incidencias y problemas y elaboración de especificaciones técnicas para su resolución. Desarrollo de soluciones Web. Identificación de problemas y propuesta de acciones preventivas y correctoras para la optimización y mejora del sitio Web.
Diseño	Diseño multimedia y gráfico para la creación de contenidos y para los proyectos de desarrollo web, asegurando un diseño atractivo, la usabilidad y la coherencia de la imagen de Visesa en Internet y redes sociales.
SEO	Elaboración de diagnósticos y medidas correctoras para la optimización del posicionamiento de las páginas del sitio Web en los buscadores. Monitorizar la marca en Internet, medios digitales y las redes sociales.

Edición de contenidos	Redacción, maquetación y publicación de contenidos, cuidando el estilo, estética y coherencia en todos los canales de presencia en Internet y acorde a la imagen de Visesa.
Gestor de redes sociales	Realización de todas las labores de mantenimiento y actualización de las cuentas en redes sociales. Asesoramiento en la optimización de las redes sociales en línea con los objetivos de Visesa. Redacción de contenidos para redes sociales con base en la información aportada por Visesa. Otras cuestiones relacionadas con las redes sociales.

- La dedicación de la persona **responsable del contrato** será aquella necesaria para el **seguimiento del contrato**: reuniones mensuales de seguimiento (presenciales o por videoconferencia) con la persona responsable de la Web de Visesa con objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio.
- La dedicación de la persona **Responsable del Equipo** será la necesaria para el **seguimiento y coordinación de la prestación del servicio**: reuniones de coordinación con la persona responsable de la Web de Visesa, revisión de incidencias y solicitudes, planificación de los trabajos, establecimiento y revisión de la metodología de trabajo y atención a otras necesidades de coordinación según necesidades del servicio.

Una misma persona física podrá realizar las tareas de distintos perfiles, pudiendo así la persona responsable del equipo de desarrollo realizar también trabajos de desarrollo, diseño y/o posicionamiento/monitorización.

Para la facturación de los trabajos realizados se tendrá en cuenta a qué perfil corresponde la naturaleza de las funciones de las tareas ejecutadas y se aplicará la tarifa correspondiente a la oferta adjudicataria, debiendo emitir informe mensual justificativo.

5.1 Horario y lugar de prestación del servicio

Los trabajos se realizarán **en las dependencias de la empresa adjudicataria**, excepto salvedades como impartir formación, reuniones de seguimiento, entrevistas con personas usuarias, u otras tareas puntuales que precisen de la presencia de los componentes del equipo en las oficinas de Visesa.

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, tanto herramientas de hardware como de software.

El servicio deberá estar disponible durante los 12 meses del año para cualquier incidencia o necesidad que pueda surgir durante el horario de la jornada laboral de Visesa[2]. No obstante, en circunstancias excepcionales, que se determinarán a criterio de la persona responsable de

[2] Actualmente el horario vigente (sin perjuicio de que pueda modificarse) es el siguiente:
- Horario de verano (junio, julio, agosto y septiembre): de 8:00 a 15:00
- Horario de invierno (el resto de los meses): de 8:00 a 17:00 exceptuando parada de comida con duración flexible de mínimo 30 minutos, a realizar en la franja horaria entre las 13:30h y las 15:00h.

la Web de Visesa, o cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, la empresa adjudicataria deberá comprometerse a una plena disponibilidad.

La empresa adjudicataria no imputará a Visesa ningún gasto derivado de dietas o desplazamientos a las oficinas centrales de Visesa en Vitoria-Gasteiz, ni respecto a los costes de transporte, ni a los del tiempo invertido en el desplazamiento.

5.2 Cambios en la composición del equipo

Con el objeto de garantizar la solvencia técnica del prestador/a del servicio, los cambios de componentes del mismo deberán ser informados por escrito al Responsable del contrato y estarán sujetas a las siguientes condiciones:

1. Justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 15 días antes de que el mismo se haga efectivo.
2. Presentación de un sustituto con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
3. El traspaso de conocimientos al candidato elegido correrá a cargo de la empresa adjudicataria, estimándose en un mínimo de 8 jornadas laborables desde su incorporación, no facturables.

6. Garantía y calidad

La empresa adjudicataria deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad necesarios y será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para el cliente o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el artículo 311 de la LCSP.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria, la reparación de los daños que se originen a terceros.

Si se advierten vicios o defectos en los trabajos realizados, el cliente podrá recusar los que estime no satisfactorios. Los trabajos realizados tendrán una garantía de 24 meses desde el momento de su aprobación por parte del cliente.

La empresa adjudicataria reconoce el derecho de la organización de examinar, por medio de equipos auditores externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos por ellos prestados, para los que tendrán la obligación de:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen al equipo de auditoría.
- Cooperar con el equipo de auditoría.
- Participar en las reuniones que convoque el equipo de auditoría.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Emprender rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.
- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditoría.

7. Entorno tecnológico

Los desarrollos sobre el sitio Web se llevarán a cabo conforme a los estándares establecidos por el W3C (World Wide Web Consortium) y Euskadi.eus:

- Tecnologías de base: se utilizarán los estándares XHTML 1.0 y HTML5 para el marcaje de contenido y CSS 3 y SASS para el diseño visual.
- Accesibilidad: La página Web respetará las pautas de Accesibilidad de Contenidos Web 2.0 (WCAG 2.0).

El portal y los contenidos se desarrollarán en base a las herramientas y las directrices tecnológicas establecidas por el Servicio Web de Euskadi.eus (www.euskadi.eus/webzerbitzua)

8. Propiedad intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual y de 'Copyright' que se puedan derivar de los trabajos realizados serán propiedad exclusiva del cliente, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario, para la debida constancia pública de este hecho ante cualquier Organismo o Registro, tanto de la Comunidad Autónoma como de la Administración Central del Estado Español.

Sin perjuicio de ello, en previsión y a los efectos de lo dispuesto en las disposiciones en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y 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, y para el supuesto de desarrollo de aplicaciones informáticas, la empresa adjudicataria se obliga a:

a) ceder al cliente todos los derechos de propiedad intelectual susceptibles de explotación económica sobre dicho desarrollo, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma por el plazo indefinido.

b) ceder al cliente los derechos de propiedad intelectual sobre el desarrollo de la/s aplicación/es informática/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma en régimen de exclusiva, sobre cualquier modalidad de explotación y soporte existentes hasta la fecha, y con el ámbito territorial que se extiende a todos los países del mundo, sin excepción.

c) ceder al cliente la facultad de llevar a cabo cuantas reproducciones considere conveniente para su difusión, exhibición, distribución, comunicación pública, transformación o cualquier otra forma de divulgación y explotación de la/s aplicación/es informática/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma desarrollada.

d) no proporcionar a terceros fragmentos de la/s aplicación/es informática/s desarrollada/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma, ni texto, dibujo, diagrama o fotografía de ningún tipo sobre su contenido.

e) no publicar ni total ni parcialmente el contenido de la/ aplicación/es informática/s desarrollada/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma.

f) Informar y documentar detalladamente al cliente sobre cualesquiera reservas y derechos legales de terceros que pudieran existir sobre las contribuciones preexistentes que se

vayan a incorporar a los resultados de la/s aplicación/es informática/s cuyo desarrollo se contrata, la documentación asociada, y otros objetos de información relativos a la misma.

En todo caso, la empresa adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de las anteriores obligaciones.