BILBAOTIK, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL MANTENIMIENTO Y SUSCRIPCIONES DE LA PLATAFORMA QUE SOPORTA LA GESTIÓN DE OPERACIONES IT (SUITE ATLASSIAN)

Agosto 2024

Indice

1.- ANTECEDENTES 3

2.- OBJETO DEL CONTRATO 4

2.1 LICENCIAS 4

2.2 SERVICIOS PROFESIONALES 5

3.- ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO 5

3.1 ADQUISICIÓN DE SUSCRIPCIONES DE TODOS LOS PRODUCTOS Y PLUGINS DE LA SOLUCIÓN IMPLANTADA CON SU SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL FABRICANTE. 5

3.2 SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN IMPLANTADA BASADO EN UN MODELO DE SERVICIO ANS. 6

3.2.1 Servicios de Consultoría e Implantación: 7

3.2.2 Servicio de Formación y Gestión del conocimiento. 8

3.2.3 Servicio de Administración de la plataforma. 9

3.2.4 Servicio de Mantenimiento Correctivo. 9

3.2.5 Servicio de Mantenimiento Adaptativo: 9

3.3 PERFILES SOLICITADOS: 10

3.4 MÉTRICAS: 10

4.- METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL CONTRATO 11

4.1 DIRECCIÓN Y EQUIPO TÉCNICO DEL TRABAJO 11

4.2 PLANIFICACIÓN 12

4.3 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS 12

4.4 DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR 13

1.-ANTECEDENTES

Durante el año 2021, BilbaoTIK acometió un proyecto de gestión de la demanda y proyectos, que puede ser considerado de antecedentes de referencia para este proyecto.

Sus objetivos fueron los siguientes:

- Facilitar la comunicación fluida entre los diferentes actores: personas usuarias, analistas, empresas proveedoras, personal técnico de apoyo, personal de desarrollo, jefaturas de proyecto, personal de coordinación técnica y calidad de BilbaoTIK.
- Mejorar la comunicación, alinear las expectativas y reducir los tiempos mejorando el trabajo en equipo.
- Reducir la variabilidad de resolución en función de las personas.
- Permitir la monitorización y el control de la calidad del servicio proporcionando indicadores automáticos.
- Dar fechas de entrega alineadas con la estrategia de BilbaoTIK.
- Reducir el tiempo de respuesta a las incidencias.
- Mejorar la gestión de la demanda de las incidencias.
- Establecer un mecanismo de gestión para las quejas y reclamaciones relacionadas con los servicios prestados a cliente.
- Mejorar la gestión del tiempo.
- Reducir los cuellos de botella.
- Proveer de herramientas y metodología para incrementar la productividad.
- Mejorar la gestión de los proyectos, implementando la metodología de gestión de proyectos.
- Identificar y caracterizar adecuadamente la demanda de proyectos.
- Mejorar en la priorización de los proyectos en base a la estrategia TIC municipal y de BilbaoTIK.
- Mejorar la comunicación entre las áreas clientes del Ayuntamiento y BilbaoTIK.
- Disponer de una herramienta de gestión que permita el trabajo colaborativo en la gestión de los proyectos entre los diferentes actores participantes (Ayuntamiento, BilbaoTIK,
- Facilitar la estandarización de la gestión de proyectos y la organización de la documentación asociada.
- Facilitar la documentación de los requerimientos de los proyectos y la validación de las entregas al cliente, así como las modificaciones en los requerimientos.
- Monitorizar el cumplimiento de objetivos y compromisos adoptados con las áreas/entidades municipales, así como monitorizar los indicadores del proyecto

- Facilitar el análisis de la información asociada a los proyectos.
- Emisión de Informes sobre los proyectos.

Como consecuencia de este proyecto se implantaron en modo “nube” y parametrizado los siguientes productos de Atlassian y plugins asociados:

- Jira Software (Cloud) Standard
- Jira Service Management (Cloud) Premium
- Confluence (Cloud) Standard
- Elements Copy & Sync - clone Jira issues Cloud for Jira Work Management (Cloud)
- Time to SLA Cloud for Jira Work Management (Cloud)
- Atlassian Access (Cloud)

En una segunda fase (2022-2024) se ha implantado la gestión de proyectos interna, normalizando las tareas en función del tipo de proyecto y se ha comenzado a trabajar con las áreas y entidades municipales en la gestión de proyectos de manera conjunta, utilizando metodologías ágiles, e integrando a todos los agentes que pueden participar en este tipo de proyectos (Área, BilbaoTIK, Subcontratista, Oficina Técnica) en un mismo espacio. Actualmente el Área de Seguridad Ciudadana ya está trabajando con esta metodología de gestión y en breve se implantará en el resto de las áreas y empresas municipales.

2.-OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente expediente es la contratación para un periodo de un año con posibilidad de una prórroga de un año de las licencias y servicios profesionales con objeto de automatizar las operaciones IT de BilbaoTIK.

2.1 Licencias

- Adquisición de suscripciones de todos los productos y plugins de la solución actualmente implantada.

Productos	Usuarios Contratados	Usuarios Solicitados
Jira Service Management	50	50
Jira Software Standard	100	200
Atlassian Access	100	200
Confluence	100	100
Microsoft 365 for Jira - Outlook Email, Teams, Calendar	100	200
Scriprunner for Jira		200
Elements Copy & Sync - clone Jira issues Cloud	100	200
Azure AD (Microsoft Entra ID) Importer for JSM Assets	100	200
Issue Checklist Pro	100	200
Timesheet Tracking for Jira Cloud	100	200
Database Exporter for Jira Cloud	100	200
Atlassian Home for Jira Cloud	100	200

JSM Assets - Microsoft Entra ID (Azure AD) Beta Integration	100	200
Previous/next navigation	100	100
Admin Kit for Confluence Cloud	100	100
Karma	100	100
Microsoft OneDrive for Business for Confluence	100	100

- Posibilidad de adquisición de nuevas suscripciones para la automatización y nuevos plugins que faciliten la administración y gestión de los nuevos procedimientos y soluciones a implantar

2.2 Servicios Profesionales

Son objeto de este contrato los servicios profesionales basados en un modelo de servicio ANS, para la administración, mantenimiento de la plataforma y desarrollo de nuevas funcionalidades que den soporte a los servicios IT de BilbaoTIK y del Ayuntamiento de Bilbao y Organismos y empresas dependientes.

Los ámbitos de prestación de estos servicios son:

- Servicios profesionales de consultoría, a consumir bajo demanda, de un consultor de la adjudicataria especializado en la solución Atlassian, basado en un modelo de servicio ANS.
- Servicios profesionales de formación a consumir bajo demanda, de un consultor especializado en la solución Atlassian, basado en un modelo de servicio ANS.
- Servicios profesionales de administración a consumir bajo demanda, de un gestor de proyectos especializado en la solución Atlassian, basado en un modelo de servicio ANS.
- Servicios profesionales de implementación y desarrollo de nuevas funcionalidades en la suite de Atlassian.

Los servicios se ejecutarán bajo la modalidad de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), durante el periodo del contrato.

3.-Alcance y descripción del contrato

A continuación, se detalla el alcance de los servicios y suscripciones demandadas:

3.1 Adquisición de suscripciones de todos los productos y plugins de la solución implantada con su soporte y mantenimiento del fabricante.

Para las suscripciones se define un volumen mínimo que se indica a continuación:

Productos	Usuarios Contratados	Usuarios Mínimos
Jira Service Management	50	50
Jira Software Standard	100	200

Atlassian Access	100	200
Confluence	100	100
Microsoft 365 for Jira - Outlook Email, Teams, Calendar	100	200
Scriprunner for Jira		200
Elements Copy & Sync - clone Jira issues Cloud	100	200
Azure AD (Microsoft Entra ID) Importer for JSM Assets	100	200
Issue Checklist Pro	100	200
Timesheet Tracking for Jira Cloud	100	200
Database Exporter for Jira Cloud	100	200
Atlassian Home for Jira Cloud	100	200
JSM Assets - Microsoft Entra ID (Azure AD) Beta Integration	100	200
Previous/next navigation	100	100
Admin Kit for Confluence Cloud	100	100
Karma	100	100
Microsoft OneDrive for Business for Confluence	100	100

3.2 Servicios profesionales para el mantenimiento de la solución implantada basado en un modelo de servicio ANS.

Son objeto de este contrato los servicios profesionales basados en un modelo de servicio ANS, para la administración, mantenimiento de la plataforma y desarrollo de nuevas funcionalidades que den soporte a los servicios IT de BilbaoTIK y del Ayuntamiento de Bilbao y Organismos y empresas dependientes.

Los ámbitos de prestación de estos servicios son:

1.- Servicios profesionales de consultoría e implementación de nuevas funcionalidades, a consumir bajo demanda, de un consultor de la adjudicataria especializado en la solución Atlassian, basado en un modelo de servicio ANS.
Como mínimo en los siguientes ámbitos de actuación:
   a. Implantación y parametrización de todos los procesos de gestión de operaciones IT sobre la metodología ITIL
   b. Herramientas de desarrollo y gestión de código, como GitHub; Herramientas de integración Continua.
   c. Definición e implementación de un catálogo de operaciones IT de la empresa con el detalle de las tareas a realizar por los diferentes agentes asi como la automatización y reparto de tareas.
   d. Herramientas de almacenamiento y gestión del dato, y estudio de procesos de automatización.

2.- Servicios profesionales de formación y gestión del conocimiento a consumir bajo demanda, de un consultor especializado en la solución Atlassian, basado en un modelo de servicio ANS.
3.- Servicios profesionales de administración a consumir bajo demanda, de un gestor de proyectos especializado en la solución Atlassian, basado en un modelo de servicio ANS.

4.- Servicios profesionales para el mantenimiento y correctivo de la plataforma.

Dentro de las tareas de servicio de mantenimiento se han identificado una serie de necesidades que se detallan a continuación:

- Realización de documentación y guías de uso “How to”.
- Realización de desarrollos e implementación de las modificaciones y adaptaciones necesarias.
- Creación de cuadros de mando.
- Diseño e implementación de SLA y KPIs asociados.
- Automatización de tareas del CAU (ITSM).
- Automatización de procesos de Gestión de Proyectos (ALM).
- Implantación y parametrización de nuevos plugins.
- Mantenimiento de los interfaces de usuario y su usabilidad.

Se establece el servicio como un servicio de mantenimiento correctivo y adaptativo y asistencia técnica. El modelo de gestión del servicio será en modo ANS.

3.2.1 Servicios de Consultoría e Implantación:

En el caso de que BilbaoTIK determine la necesidad de implantar nuevos plugins o utilidades, y éstas puedan abarcarse dentro del Servicio del Equipo, por tener el equipo el conocimiento, o tener relación con la solución Atlassian implantada, se planteará incluir la consultoría especializada en productos Atlassian dentro del Servicio, sin detrimento de la calidad y dedicación de los recursos a la realización del resto de mantenimientos requeridos.

Son objeto de este contrato como mínimo los siguientes servicios de Consultoría e Implantación:

1. Puesta en marcha de la gestión de incidentes y problemas según normativa ITIL:

   Con objeto de gestionar los incidentes y problemas es necesario la Integración de la herramienta de monitorización de infraestructura y sistemas que actualmente utiliza BilbaoTIK (PRTG Network Monitor 5000) con el proyecto de Jira Service Management de manera que se generan automáticamente los incidentes y problemas relacionado con la infraestructura.

   Así mismo es necesario la sincronización automática en la CMDB (Base de Datos de Activos) de los elementos que componen la infraestructura de TI

2. Definición e implantación de un sistema de gestión del desarrollo de software que integra los repositorios de software de BilbaoTIK con Jira software
3. Definición e implantación de los procedimientos y tareas necesarias para la integración entre nuestro sistema de integración continua (Jenkins) y Jira software
   Es necesario tener identificado en nuestro catalogo de operaciones de desarrollo las tareas relacionadas con el despliegue de las aplicaciones de tal manera que en JIRA se pueda consultar el estado de estas.
4. Definición e implementación de un catalogo de operaciones IT de la empresa con el detalle de las tareas a realizar por los diferentes agentes asi como la automatización y reparto de tareas.
5. Definición y herramientas de almacenamiento y gestión del dato, y estudio de procesos de automatización.

Además y de forma general dentro de este apartado se realizarán las labores de mantenimiento adaptativo cuya función será:

Son las modificaciones y adaptaciones necesarias en las funcionalidades de las aplicaciones y procesos objeto del Servicio, encaminadas a cubrir la adaptación o las variaciones de funcionalidad que las personas usuarias determinen durante el uso de la solución implantada.
Dentro de las tareas que se incluyen en este Servicio están las siguientes:

- Modificación de funcionalidades en las aplicaciones o procesos informáticos derivadas de cambios de normativa o procedimiento.
- Modificaciones de funcionalidades en las aplicaciones o procesos informáticos, entendidos como modificaciones la variación de las funcionalidades de las aplicaciones o procesos informáticos objeto del Servicio.
- Modificaciones en el alcance de las aplicaciones y procesos informáticos que supongan mejoras en el Servicio que BilbaoTIK presta a sus personas usuarias.
- Posibilidad de adquisición de nuevas suscripciones y nuevos plugins que faciliten la administración y gestión de la solución implantada. Se incluirán también nuevos plugins que faciliten la automatización de procesos ITSM.
- Servicios profesionales de consultoría, a consumir bajo demanda, de un consultor del licitador especializado en la solución Atlassian, basado en un modelo de servicio ANS.

Se establece el servicio como un servicio de consultoría experto en soluciones Atlassian.
El modelo de gestión del servicio será en modo ANS

3.2.2 Servicio de Formación y Gestión del conocimiento.

En el caso de que BilbaoTIK determine la necesidad de formar a sus técnicos en alguna de las herramientas y plugins implantados, éstas puedan abarcarse dentro del Servicio del Equipo, por tener el equipo el conocimiento, o tener relación con la solución Atlassian implantada, se planteará incluir la formación especializada en productos Atlassian dentro del Servicio, sin detrimento de la calidad y dedicación de los recursos a la realización del resto de mantenimientos requeridos.
Se establece el servicio como un servicio de formación en soluciones Atlassian adaptado a nuestra plataforma. El modelo de gestión del servicio será en modo ANS.

Son objeto de este contrato como mínimo los siguientes servicios de Consultoría e Implantación:

1. Seminarios de formación para el uso de la plataforma adaptado a los procesos IT de BilbaoTIK en relación a los procedimientos IT definidos.
    a. Se establece un seminario en remoto con una periodicidad bimensual y duración mínima de 1 hora.
    b. El temario de cada seminario se realizará a propuesta de BilbaoTIK en relación a la implementación de nuevos procedimientos de trabajo.
2. Envío de Newsletter a los usuarios de la plataforma con una periodicidad mensual informando:
    a. Las novedades funcionales de la plataforma en función de sus roles.
    b. Los cambios realzados en los procedimientos IT soportados en la plataforma.

3.2.3 Servicio de Administración de la plataforma.

En el caso de que BilbaoTIK determine la necesidad de administración y gestión (configuración de la plataforma, emisión de informes, altas/bajas de permisos, operación de la plataforma, altas de proyectos ALM, configuración de SLAs y KPIs, …) de alguna de las herramientas y plugins implantados, éstas puedan abarcarse dentro del Servicio del Equipo, por tener el equipo el conocimiento, o tener relación con la solución Atlassian implantada, se planteará incluir la administración y operación especializada de los productos Atlassian implantados dentro del Servicio, sin detrimento de la calidad y dedicación de los recursos a la realización del resto de mantenimientos requeridos.
Se establece el servicio como un servicio de administracion de la suite de Atlassian. El modelo de gestión del servicio será en modo ANS

3.2.4 Servicio de Mantenimiento Correctivo.

Dentro de las labores de mantenimiento definimos el Servicio de Mantenimiento correctivo y cuya función será:

- Atención a Consultas y Soporte Técnico de la solución Atlassian implantada.
  Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias técnicas del personal de BilbaoTIK, respecto a la solución Atlassian implantada.
  Para gestionar y resolver las consultas e incidencias se utilizará la propia herramienta implantada.
- Mantenimiento Correctivo (errores en el software):
  Se define como aquel proceso orientado a la reparación de defectos existentes en un sistema software y tienen la finalidad de garantizar la continuidad de las aplicaciones en los entornos productivos para que estén disponibles para el Ayuntamiento de Bilbao.
  Se priorizará siempre las correcciones de errores en los desarrollos/parametrizaciones implantadas, de cara a minimizar el impacto en las personas usuarias que utilizan las aplicaciones y procesos.
  Es un mantenimiento no planificado, que contempla la resolución de problemas en los procesos productivos.

  Toda actuación sobre el software motivado por un fallo o error de la aplicación será considerada siempre como actividad correctiva.
  Estos defectos se pueden manifestar:
    - Cuando el programa falla o termina inesperadamente.
    - Un programa produce un resultado que no es acorde con los requisitos.

3.2.5 Servicio de Mantenimiento Adaptativo:

Dentro de las labores de mantenimiento definimos el Servicio de Mantenimiento adaptativo, cuya función será:

Son las modificaciones y adaptaciones necesarias en las funcionalidades de las aplicaciones y procesos objeto del Servicio, encaminadas a cubrir la adaptación o las variaciones de funcionalidad que las personas usuarias determinen durante el uso de la solución implantada.
Dentro de las tareas que se incluyen en este Servicio están las siguientes:

- Modificación de funcionalidades en las aplicaciones informáticas o procesos informáticos derivadas de cambios de normativa o procedimiento.
- Modificaciones de funcionalidades en las aplicaciones informáticas o procesos informáticos, entendidos como modificaciones la variación de las funcionalidades de las aplicaciones o procesos informáticos objeto del Servicio.
- Modificaciones en el alcance de las aplicaciones y procesos informáticos que supongan mejoras en el Servicio que BilbaoTIK presta a sus personas usuarias.
- Posibilidad de adquisición de nuevas suscripciones y nuevos plugins que faciliten la administración y gestión de la solución implantada. Se incluirán también nuevos plugins que faciliten la automatización de procesos ITSM.
- Servicios profesionales de consultoría, a consumir bajo demanda, de un consultor del licitador especializado en la solución Atlassian, basado en un modelo de servicio ANS.
- Se establece el servicio como un servicio de consultoría experto en soluciones Atlassian. El modelo de gestión del servicio será en modo ANS.

3.3 Perfiles solicitados:

Para los diferentes servicios demandados, se definen los siguientes perfiles:

- Coordinador/a de los servicios.
- Consultor/a senior Atlassian.
- Consultor/a Atlassian

3.4 Métricas:

Se recogerán como mínimo las métricas que indicamos en este apartado, haciendo uso de la propia herramienta para el seguimiento de las mismas.

Métricas propuestas:

En cuanto a la **prioridad**:

- **Inmediata:** Debido a las circunstancias, el trabajo en curso **se debe abandonar** y abordar esta tarea. Esto puede ser debido a que se ha producido un error que impide trabajar con la aplicación para determinados perfiles de usuario, que la información solicitada se necesita para el mismo día, o que debido a una circunstancia no prevista se necesite una intervención.
- **Urgente**: No implica el abandono de la tarea actual, pero esta tarea tendrá prioridad sobre todo el trabajo planificado.

- **Normal**: Deberían ser todas las tareas planificadas, y su priorización debería ser relativa al resto de tareas normales.

DESCRIPCION	PRIORIDAD	MAGNITUD	MÁXIMO	OBJETIVO
Tiempo respuesta mantenimiento inmediato	Inmediata	Tiempo de respuesta	Inmediato	>=95%
Tiempo respuesta soporte urgente	Urgente	Tiempo respuesta	30 minutos	>= 90%
Tiempo solución soporte urgente	Urgente	Tiempo solución	16 horas	>= 90%
Tiempo respuesta soporte normal	Normal	Tiempo respuesta	4 horas	>= 90%
Tiempo solución soporte normal	Normal	Tiempo solución	Requiere estimación	>= 90% Cumplimiento estimación

4.-Metodología y gestión del contrato

4.1 Dirección y Equipo Técnico del trabajo

El equipo de trabajo contará con el personal técnico adecuado y suficiente, que permita abordar con garantías el desarrollo del servicio.

El trabajo se realizará desde las oficinas de la contratista mediante los sistemas de acceso remoto a la red municipal ya existentes en BilbaoTIK, en el propio BilbaoTIK o en las instalaciones del Ayuntamiento, según se determine. En todo caso, se realizarán tareas en las oficinas de BilbaoTIK con objeto de reuniones de seguimiento y coordinación o para trabajos que necesariamente exijan la presencia física en las instalaciones municipales. En su caso, los medios, equipos y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de la misma.

La adjudicataria deberá contar con un equipo altamente cualificado en las tareas descritas en el apartado anterior y especialmente en los productos Atlassian implantados.

Se formará un Comité para la dirección del contrato, que estará compuesto por las personas responsables del Ayuntamiento y BilbaoTIK, una persona de la adjudicataria y cuantas otras personas designen las partes.

Asimismo, BilbaoTIK designará un/a Director/a de Proyecto que se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar.

El equipo de personas asignado al proyecto deberá ajustarse a las necesidades del servicio, asignando los recursos adecuados para la realización de cada tarea, designando de manera razonable personas de los siguientes perfiles y con los siguientes requisitos mínimos:

- Coordinador/a de los servicios.
    - Experiencia mínima de 6 años en **dirección de proyectos**.
    - Certificación en gestión de proyectos TIC. (PMP, Agile,ITIL)
- Consultor/a senior Atlassian.
    - Experiencia mínima de 8 años en **proyectos de implantación Atlassian**.

- Certificación individual oficial de **Atlassian en Jira Service Desk/Service Management.**
- Certificación individual oficial de **Atlassian en Jira Project Administrator.**

- Consultor/a Atlassian.
  - Experiencia mínima de 3 años en procesos de **proyectos de implantación Atlassian.**
  - Certificación individual oficial de **Atlassian en Jira Service Desk/Service Management.**
  - Certificación individual oficial de **Atlassian en Jira Project Administrator.**

Adicionalmente, la licitadora deberá acreditar documentalmente que es **partner oficial Platinum de Atlassian**.

El dimensionamiento del servicio será establecido en la oferta por el contratista, acorde a la disponibilidad presupuestaria, las estimaciones de esfuerzos realizadas en su planteamiento de oferta, y la tipología de profesionales propuestos en la misma.

La dedicación de las personas podrá ser variable en el tiempo.

Asimismo, BilbaoTIK podrá solicitar la incorporación de personas adicionales al proyecto, en función de las necesidades puntuales, siempre que sus perfiles sean similares a los de las personas propuestas en el equipo de trabajo.

4.2 Planificación

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de siete (7) días naturales, se revisará el plan propuesto y el/la Responsable del proyecto, con la colaboración de los demás miembros del equipo de proyecto, elaborará el plan de trabajo definitivo, que se registrará en el Acta de Inicio del contrato. Este plan de trabajo deberá mantenerse actualizado y consensuado entre el Ayuntamiento, BilbaoTIK y la empresa adjudicataria.

4.3 Seguimiento y control de los trabajos

Para el seguimiento y control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

- La empresa adjudicataria deberá nombrar un/a Director/a del proyecto que será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos.
- Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por los asistentes a la misma.
- Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe con la evolución de los trabajos. Tras la revisión, el/la Responsable del Contrato o el/la Jefe/a del Proyecto nombrado por BilbaoTIK comunicará a la empresa adjudicataria su aprobación o en su caso, el rechazo total o parcial, en su caso, de los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado, o no superen los controles de calidad. Inicialmente se estima un informe cada mes.

En caso de detectarse desviaciones entre la planificación y la situación real del trabajo desarrollado, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con BilbaoTIK.

- Para dar por finalizado el contrato, deberá validarse por BilbaoTIK el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el Vº Bº a los trabajos realizados.

BilbaoTIK no tendrá responsabilidad directa, solidaria, ni subsidiaria respecto al cumplimiento de las obligaciones laborales de la empresa adjudicataria, así como tampoco de las que se puedan derivar, en su caso, de la extinción de los contratos de trabajo, tanto durante la vigencia del presente contrato, como con posterioridad a su terminación, asumiendo la empresa adjudicataria la totalidad de las consecuencias jurídico laborales derivadas de los mismos.

BilbaoTIK no tendrá ninguna facultad organizativa ni de dirección respecto a las personas que presten sus servicios para la empresa adjudicataria, ni existirá relación jurídico laboral, civil o administrativa alguna con las mismas.

4.4 Documentación a entregar

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de BilbaoTIK y del Ayuntamiento de Bilbao sin que la adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de BilbaoTIK, que la facilitaría, en su caso, previa petición formal de la adjudicataria con expresión del fin.

La documentación se entregará en soporte electrónico de forma que BilbaoTIK pueda efectuar el mantenimiento de la misma posteriormente.

La adjudicataria será responsable de mantener actualizada la documentación del contrato a lo largo del mismo. Asimismo, deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que originó los mismos.

Bilbao, a 29 de agosto de 2024

ENRIQUE PASCUAL ANCHIA - 30601196H

Firmado digitalmente por ENRIQUE PASCUAL ANCHIA - 30601196H
Fecha: 2024.09.09 08:53:16 +02'00'

Enrique Pascual Anchia

Subdirector de Transformación Digital

Responsable del Contrato