BILBAOTIK, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL SERVICIO DE ACOGIDA A LAS PERSONAS INMIGRANTES (HARREGUNE)

Octubre 2024

1. ANTECEDENTES 3

2. OBJETO Y ALCANCE 3

3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS 3

4. DEFINICIÓN DE REQUISITOS Y ALCANCE 4

4.1 REQUISITOS FUNCIONALES 4
4.1.1 Consideraciones Generales 4
4.1.2 Gestión del Servicio 5
4.1.3 Seguridad 5
4.1.4 Gestión de documentos 6
4.1.5 Integraciones 6
4.1.6 Cuadro de mando 6
4.2 REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA 7
4.2.1 Requisitos de Infraestructura Servidora y de Desarrollo 7
4.2.2 Requisitos de Seguridad 8
4.2.3 Framework base 9

5. EQUIPO DE TRABAJO 11

6. PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS 11

7. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y FORMACIÓN 12

8. METODOLOGÍA Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS 14

8.1 DIRECCIÓN Y EQUIPO TÉCNICO DEL TRABAJO 14
8.1.1 Jefe/a de Proyecto 14
8.2 PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO 15
8.3 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS 15
8.4 CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS 16
8.5 DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR 16

9. CONTROL Y SEGUIMIENTO 17

10. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS 17

11. ANEXOS 18

11.1 WS CORPORATIVOS 18

1. ANTECEDENTES

El Ayuntamiento de Bilbao, a través del Área de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Inmigración, en colaboración con la Dirección de Migración y Asilo del Gobierno Vasco va a desarrollar una experiencia piloto de acogida a personas inmigrantes en la oficina *Harreragune*.

Para poder gestionar de manera más eficiente este servicio se requiere de la implantación de un sistema de información que permita la gestión del servicio, así como la integración con otros servicios TI municipales.

El sistema de información a desarrollar contemplará todas las fases como la atención, el registro, el diagnóstico y la gestión de los recursos, así como el seguimiento de los casos.

2. OBJETO Y ALCANCE

El objetivo del proyecto es el análisis, desarrollo e implantación, incluyendo soporte post arranque, de una aplicación de gestión para el servicio de acogida a las personas inmigrantes. (**Harreragune**).

El sistema de Gestión Harreragune deberá cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

1. Mantener en todo momento la obligada integración funcional de procesos y datos.
2. Asegurar a las personas usuarias finales la máxima disponibilidad del sistema.
3. Mantener al colectivo de personas usuarias actualizado en información y formación sobre los cambios que se acometan.
4. Ofrecer una experiencia de usuario ágil y amigable.
5. Ser escalable ante necesidades o picos de demanda no previstas.
6. Optimizar la productividad, eficiencia y valor de los sistemas de información.
7. Agilizar las tareas de Harreragune.
8. Garantizar la interoperabilidad interna y externa, mediante la integración de la aplicación con otros componentes y aplicaciones del Ayuntamiento de Bilbao, de la base de datos de terceros de la base ciudad
9. Tener una infraestructura tecnológica actual, consistente y simple utilizando el framework de desarrollo del Ayuntamiento de Bilbao
10. Obtener listados e informes con indicadores de gestión de manera homogénea para cubrir las necesidades de información requeridas por los gestores responsables de la aplicación, integrando con la herramienta corporativa de Cuadro de Mando.

El proyecto se considerará entregado con la aceptación y la correcta puesta en marcha de la nueva aplicación.

3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS

El alcance del proyecto es la implantación de la aplicación de gestión del servicio de acogida a las personas inmigrantes (Harreragune).

Los servicios que han de incluirse en las propuestas son los siguientes:

- Planificación y toma de requisitos
- Diseño funcional y prototipado
- Desarrollo, integración y pruebas

- Migración de la información de los sistemas actuales a la nueva aplicación
- Puesta en producción y formación
- Entrega, incluyendo soporte post-arranque

4. DEFINICIÓN DE REQUISITOS Y ALCANCE

Todos los elementos que se detallan en esta sección tienen como objetivo ofrecer una visión general del sistema y fijar un marco de trabajo para el servicio a ejecutar.

4.1 REQUISITOS FUNCIONALES

La nueva aplicación deberá contemplar, entre otros, los siguientes aspectos funcionales:

4.1.1 Consideraciones Generales

- El sistema deberá gestiona como mínimo los siguientes objetos: Personas Usuarias del servicio, Atenciones, expedientes de intervención, diagnósticos sociales, recursos (municipales y extra municipales –públicos y privados-), planes de intervención (participación en actividades).
- El sistema de información debe proporcionar una visión global de la toda la información/diagnóstico/tramitación/... asociada a una persona y/o expediente independientemente del recurso asociado.
- Debe dotarse a la herramienta de la posibilidad de gestionar nuevos servicios y/o recursos que surjan en un futuro.
- El sistema deberá de generar una solución tecnológica que permita generar dinámicamente los datos asociados a cada servicio/recursos sin necesidad de modificar la estructura de datos del sistema.
- El sistema deberá de generar una solución tecnológica que permita generar dinámicamente los datos asociados a cada formulario (cuestionarios, Valoración, etc.) sin necesidad de modificar la estructura de datos del sistema
- El desarrollo de sistema deberá de realizarse teniendo en cuenta que el ayuntamiento de Bilbao puede ceder a otras administraciones el uso.
- El sistema dispondrá de un sistema de gestión que indicadores que permitirá entre otras cuestiones: Gestionar la demanda del servicio, controlar los tiempos de atención y espera, etc.
- El sistema deberá disponer de un sistema de escaneo con el fin de adjuntar documentación a cada uno de los objetos del sistema.
- El sistema estará integrado con servicios externos de firma biométrica con objeto recoger autorización a los diferentes documentos que pueden ser emitidos por el sistema.
- El sistema deberá de disponer de un sistema fácil de usar (a través de la Tablet) de índice de satisfacción de la persona en relación al servicio prestado en Harreragune. Los datos de satisfacción deberán de estar recogidos en el cuadro de mando para medir indicadores de calidad del servicio.

4.1.2 Gestión del Servicio

La herramienta dispondrá como mínimo de los siguientes módulos

4.1.2.1 Gestor de datos del Expediente

- Módulo central que debe proporcionar visión global de cada expediente. Debe habilitar el acceso a las citas previas, intervenciones, diagnóstico, recursos/servicios, etc. del expediente.
- Un expediente se puede transferir a otra oficina HARRAREAGUNE o asimilable

4.1.2.2 Gestión de agenda y citas

- Gestión centralizada de agenda de las citas para todo el personal de intervención social. Debe integrarse con la agenda del Outlook y registrar información del tipo: fecha, hora inicio y fin, expediente, identificación del tercero, tema, duración prevista, observaciones, ...
- Debe disponer de subsistema de avisos para notificar a trabajadoras de fin de diversos plazos que se deben controlar en la gestión. También se puede avisar al interesado vía email o SMS. La cita puede ser asignada, cancelada, postpuesta por el usuario, ...
- El sistema dispondrá de un sistema de avisos integrado en el cuadro de mando que controle el absentismo y los tiempos de atención y espera.

4.1.2.3 Registro de actuaciones

- Módulo en el que se registran todas y cada de una de las actuaciones que las trabajadoras efectúan en relación a un expediente dado. Debe enlazar con el módulo que gestiona los formularios propios de cada Grupo y tipo de servicio. Registra información del tipo: Fecha, hora y duración de la actuación, Tipo de actuación miembro con el que se efectúa la actuación, observaciones, ... También debe posibilitar registrar video o sonido de la entrevista.
- Al margen de la información pública, se podrá registrar la información privada sólo consultable por el usuario que la registra.
- El tipo de actuación puede depender del servicio para el que se realice la actuación o puede depender del perfil de acceso

4.1.2.4 Diagnóstico

- Modulo que permite semi-automatizar el diagnóstico de la persona usuaria teniendo en cuenta los datos del formulario de acogida.

4.1.2.5 Recursos

- El sistema permitirá la gestión de los recursos que son ofrecidos a la persona usuaria. Los recursos pueden ser del tipo social, prestacional, laboral, educativo, específicos para mujeres, comunitarios, culturales, deportivos, etc.

4.1.3 Seguridad

- Debe contemplarse el hecho de que, sobre todo los expedientes contienen información muy sensible incluso de menores por lo que se preverán los mecanismos de seguridad

adecuados para el acceso, modificación, borrado y listado de la misma, bien por expediente, persona, registro o campo de base de datos según los distintos perfiles que se establezcan (en principio serán administrador/a, trabajadora social, administrativo/a, Psicólogos/as, extracción de estadísticas globales). Debería ser consultable en los formularios la fecha de creación, de la última actualización, de último acceso y usuarios correspondientes.

- El sistema dispondrá de una gestión de seguridad definida por roles/ objetos del sistema integrada con el directorio activo municipal.

4.1.4 Gestión de documentos

- Módulo que permitirá la integración con el sistema horizontal de Gestión de documentos. Dicho modulo permite definir plantillas en formato Word que integra con datos de sistemas externos y que devuelve al sistema de negocio un documento en (formato Word, pdf, etc)

4.1.5 Integraciones

Como mínimo se deberán de tener en cuenta las siguientes integraciones con aplicaciones y /o servicios municipales

- El sistema estará integrado con el sistema de gestión de Habitantes, detectando variaciones en los datos personales, direcciones y estado de empadronamiento.
- El sistema estará integrado con el sistema de gestión de colas de la propia oficina con el objeto de disponer de la información de asistencia a la cita.
- El sistema estará integrado con los WS almacenado en el framework municipal que nos proporcionen información del callejero y/o núcleo de personas
- El sistema estará integrado con la plataforma de envío de SMS
- El sistema estará integrado con WS el sistema de validación de usuarios municipal (LDAP)
- El sistema estará integrado con el sistema de gestión de los servicios sociales municipales con objeto de disponer una visión 360 de la persona inmigrante.
- El sistema estará integrado con el sistema de gestión documental municipal (Alfresco) con objeto almacenar todos los documentos
- El sistema estará integrado con sistema de firma biométricos
- El sistema estará integrado con el modulo horizontal de gestión de documentos.

4.1.6 Cuadro de mando

- La solución debe incluir una herramienta de extracción de información o generación de estadísticas de la gestión realizada pudiendo combinar criterios o campos de los datos personales, datos de empadronamiento, datos sobre atenciones, datos sobre los recursos, datos sobre los servicios de acogida, datos del seguimiento y datos globales del servicio. Entre los informes a entregar se cuenta el necesario para la elaboración de la memoria del servicio.

4.2 REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

4.2.1 Requisitos de Infraestructura Servidora y de Desarrollo

A continuación, se describe una parte del entorno tecnológico del que dispone el Ayuntamiento de Bilbao en la actualidad con las últimas versiones del software utilizado.

Dada la evolución tecnológica continua a la que está sujeta la plataforma TIC municipal, los requerimientos de implantación aquí recogidos, pueden verse modificados durante la vigencia del contrato.

La aplicabilidad de estos requerimientos estará condicionada de este modo a los siguientes principios:

- En la reunión de inicio del contrato, se entregará una versión actualizada del documento completo, a fin de adecuarlo al estado del arte en el momento del comienzo del contrato. Esta versión será de aplicación hasta fin de contrato.
- Previo al inicio de cualquier desarrollo a lo largo del contrato, los requerimientos aquí recogidos serán actualizados en caso de ser necesario. Iniciados los desarrollos, la nueva versión actualizada permanecerá vigente hasta la completa finalización de éstos o en su defecto será consensuada entre las partes.

Todas las páginas serán codificadas con diseños responsive design siguiendo las normas de estilo corporativas. La herramienta oficial del entorno municipal es Bootstrap, versión 5 o superior.

Donde sea viable técnicamente, la aplicación ha de ser multi-idioma contemplando al menos los dos idiomas oficiales en la CAPV.

La interoperabilidad se realiza utilizando los recubrimientos, librerías y servicios corporativos.

En el caso de Java se deberá utilizar Maven y deberá estar integrado dentro del circuito de integración continua de la casa basado en Jenkins. Para la gestión de los ficheros JS deberán estar automatizados del mismo modo mediante el uso de NPM / YARN.

La aplicación deberá desplegarse sobre el servidor Jboss EAP 7.4 corporativo en alta disponibilidad sobre RedHat Enterprise Linux con jdk 11 o superior según corresponda.

En caso de J2EE la aplicación deberá estar construida sobre Angular 13.2.2 o superior, y con Spring Boot 2.5 o superior. El acceso a BBDD SQL se realizará por medio de JPA mediante Spring.

El entorno Host donde se encuentra parte de la información a migrar tiene SQL Server como motor de base de datos y Microfocus Enterprise Server como monitor transaccional. La programación en este entorno se realiza en COBOL y JCL.

Allí donde aplique, las aplicaciones a instalar en plataforma cliente deberán funcionar indistintamente en Windows 8.1, Windows 10 y Windows 11 con navegadores Chrome, Firefox y Edge en últimas versiones. La aplicación de puesto cliente deberá funcionar correctamente y con un rendimiento adecuado en un equipo estándar municipal basado en PCs con procesador

quadcore Intel Core i5 a 3.3Ghz, 8 GB de memoria RAM y disco de estado sólido de 128 GB. Cualquier potencia adicional requerida en los equipos cliente deberá indicarse y valorarse convenientemente.

El servidor web a emplear será Apache Web Server.

4.2.2 Requisitos de Seguridad

Todas las aplicaciones que se desarrollen deberán integrarse con la seguridad basada en el Identity Provider corporativo. Los códigos de acceso a las BD's u otros recursos, deberán estar integrados en la programación empleando el sistema corporativo (rutinas de cifrado) para mantener la confidencialidad de estas.

Todas las aplicaciones que se despliegan en el entorno municipal se realizan sobre tres plataformas independientes, una para DESArrollo, otra para PREproducción y otra para PROducción.

Para la implantación de cualquier aplicación el procedimiento será el siguiente:

- La empresa responsable de la implantación, preparará un manual de instalación durante la implantación en el entorno de DESArrollo, único entorno al que tendrán acceso. El código fuente deberá subirse al repositorio de código (GIT) y el despliegue deberá realizarse a través del entorno de integración continua (Jenkins).
- Una vez dado el visto bueno al proyecto por los responsables municipales, BilbaoTIK con la colaboración de la empresa responsable de la aplicación, de acuerdo a los diferentes ficheros de configuración que recogerán las propiedades dependientes del entorno, realizará la implantación en el entorno de preproducción.
- Si todo el proceso es correcto, tras las pruebas oportunas y con el visto bueno de los responsables municipales del proyecto, BilbaoTIK, de un modo análogo a la implantación en preproducción, realizará la instalación en el entorno de producción.

Todas las aplicaciones, bien desarrollos a medida o aplicación comercial out of the box, deberán pasar por los tres procesos de instalación.

Las aplicaciones, para su instalación en los entornos de PREproducción y PROducción, deberán ajustarse al procedimiento de promociones definido por BilbaoTIK. Este procedimiento es una adaptación del estándar basado en ITIL para cubrir toda la casuística posible del entorno municipal.

No se plantea la utilización de ningún servidor o recurso adicional a los indicados en este punto. Cualquier necesidad adicional se indicará expresamente.

A excepción de la infraestructura propia que por cuestiones técnicas o de negocio lo imposibiliten, y la que el Ayuntamiento o BilbaoTIK tenga que proveer para facilitar el acceso de la adjudicataria, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y

mantenimiento de las infraestructuras requeridas para la prestación del servicio, estarán a cargo de la adjudicataria, quien será la única responsable de su conservación y mantenimiento.

La actividad de los servicios está asociada a la puesta en producción, por lo que deberá seguir los procedimientos definidos por Ayuntamiento de Bilbao y por BilbaoTIK

4.2.3 Framework base

Se proporcionará un framework base basado en la arquitectura de aplicaciones Java corporativa como base para la construcción de la aplicación. Este framework tiene el stack tecnológico siguiente:

Arquitectura SPA basada en:

- Angular 13
- Diseño Web Responsive con BootStrap
- Plantillado basado en HTML5 Boilerplate.
- Compatibilidad con los navegadores modernos (IE11, Chrome, Firefox, Safari…)
- Internacionalización (Euskera, Castellano, Inglés, etc.)
- Guías de estilos enriquecidas con Sass.
- Soporte para websockets.

Automatizada:

- Instalación de librerías con NPM
- Construcción, optimización y despliegue en caliente (webPack, BrowserSync)

Testeada:

- Pruebas con Jest, Protactor.

Optimizada para el rendimiento:

- Soporte de HTTP2.
- Gzip HTML, JS y CSS
- Optimización de imágenes
- Código mínimo
- Código Seguro
- Delegación de login en aplicaciones OAUTH2 (Keycloak)
- Basado en Spring Boot
- CORS Filter

Minimal Time to Market

- Posibilidad de despliegue en JBOSS por medio de IC

Se proporcionará una detallada guía de estilos que ha de regir la interface de usuario. Se facilitará también una implementación de esta guía de estilos.

Las posibles variaciones sobre tecnologías/frameworks a utilizar se consensuarán al inicio del proyecto tras validar que todos los actores interpretan los requisitos de la misma forma en base a las ventajas e inconvenientes de las alternativas posibles. BilbaoTIK se reserva el derecho a no aceptar un planteamiento técnico si existen motivos fundamentados para ello.

5. EQUIPO DE TRABAJO

El personal técnico de la adjudicataria deberá estar plenamente capacitado para realizar las actividades de desarrollo objeto del contrato y disponible en los días y horarios indicados. A estos efectos, la empresa deberá respetar la obligación de adscripción de medios personales prevista en el presente pliego durante toda la vida del contrato.

Los medios humanos adscritos al contrato serán, como mínimo, un responsable de proyecto con titulación superior en Informática o Telecomunicaciones con al menos 5 años de experiencia y un equipo de análisis-programación con titulación superior o media en informática y 3 años de experiencia en el desarrollo de aplicaciones Java y en entornos similares a los propuestos. Estos requerimientos se han de cumplir por todos los miembros del equipo de trabajo.

La adjudicataria deberá designar asimismo a una persona como coordinadora del servicio, integrada en su propia plantilla que, entre sus funciones, asumirá la interlocución operativa con BilbaoTIK. Igualmente, deberá identificar a la persona responsable de la cuenta.

Esta figura de coordinación se encargará de:

- Seguimiento del proyecto, plazos y calidad de acuerdo con lo definido.
- Convocar cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos.
- Coordinar los recursos humanos de la adjudicataria según requerimientos.
- Elaborar el acta de las reuniones de seguimiento.
- Elaborar los informes técnicos y de servicio que se consideren oportunos.
- Emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con BilbaoTIK.

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.

6. PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de siete (7) días naturales, se acordará el plan de trabajo y se registrará en el Acta de Inicio del contrato. Este plan deberá definirse al mayor nivel de detalle para lo que la adjudicataria deberá proponer la herramienta que considere más adecuada para el seguimiento y que no suponga ningún coste para BilbaoTIK.

Existirá un Comité de Seguimiento de proyecto, que estará formado por:

- El Ayuntamiento de Bilbao/BilbaoTIK: director o directora del proyecto y las personas coordinadoras del mismo según el aspecto funcional o técnico del que se trate.
- Por parte de la adjudicataria: el director o directora del proyecto y responsables técnicos y funcionales de primer nivel que se designen.

Serán funciones de este Comité:

- Velar por el cumplimiento del contrato en forma y fondo. Cumplimiento de procedimientos y calidades exigidas.
- Determinar cualquier otra decisión crítica que sea necesario adoptar en relación con la correcta marcha y evolución de los trabajos.

Por cada reunión de seguimiento la empresa adjudicataria elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por las personas asistentes a la misma.

Para dar por finalizado el proyecto y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por el Ayuntamiento de Bilbao/BilbaoTIK el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el Vº Bº a los trabajos.

7. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y FORMACIÓN

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por Ayuntamiento de Bilbao/BilbaoTIK 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.

Asimismo, la adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria a los equipos técnicos y de gestión de Ayuntamiento de Bilbao/BilbaoTIK en los productos resultantes del desarrollo de los trabajos objeto del contrato, así como proceder a la transferencia de los conocimientos utilizados en el transcurso del proyecto y necesarios para la implantación y evolución de los mismos. A este respecto, se elaborará el correspondiente Plan de formación, incluyendo el material de formación necesario, así como una planificación de las sesiones a impartir para cada uno de los perfiles de las personas usuarias a las que va dirigida la formación.

Como resultado del proyecto deberán completarse mínimamente los siguientes entregables:

- Plan detallado de Proyecto y su seguimiento.
- Acta de inicio.

- Documentos Técnicos y Funcionales. Estos documentos serán fundamentales de cara al futuro mantenimiento de la herramienta. Recogerá la documentación detallada de la misma, incluido esquema de la Base de Datos, siendo la base de la parametrización y adaptación de la herramienta a las necesidades del Ayuntamiento de Bilbao/BilbaoTIK, así como un plan de necesidades y de los futuros mecanismos de mantenimiento de la Plataforma.
- Pilotos y prototipos.
- Documento Arquitectura: descripción de los elementos relevantes para la administración del sistema: servidores, configuración, conexiones, ficheros de propiedades, roles y grupos de directorio activo, procesos de carga…
- Plan de calidad.
- Plan de implantación.
- Plan de migración.
- Plan de formación.
- Manual de usuario/a: Describirá la funcionalidad desde el punto de vista del/la usuario/a final (en el caso de que el sistema tenga varios perfiles, habrá un documento por perfil). Incluirá asimismo un manual enfocado al/la usuario/a externo/a que se conecta desde Internet a la aplicación.
- Informes de Seguimiento: El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.
- Actas de Reunión: Resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- Plan de Pruebas: Relación de las pruebas necesarias para garantizar la validez. La adjudicataria deberá prever, en su temporalización del proyecto, la realización de un periodo de pruebas de la plataforma, interactuando durante el mismo con los/las empleados/as que determine el Ayuntamiento de Bilbao/BilbaoTIK de entre los que resultarán personas usuarias finales de la misma.
- Manual de Integración: Para aquellos módulos que puedan ser invocados desde otras aplicaciones deberá detallarse toda la información relativa a su interfaz que permita su invocación.
- Manual de Explotación: Contendrá toda la información necesaria para configurar de la manera más apropiada el módulo, reciclado de logs, lanzamiento de procesos, etc.
- Manual de Instalación: Debe identificar todos los pasos que son necesarios realizar para completar con éxito la instalación.
- Informe de Resultado de Pruebas: Indicará qué pruebas se han realizado y resultado de su ejecución para cada una de las instalaciones realizadas.
- Código Fuente: Código fuente que se ha instalado y probado, scripts que automaticen la instalación, migración o funcionamiento, etc.
- Acta de cierre
- La adjudicataria deberá entregar toda la documentación final en formato papel (dos copias) y en formato electrónico.

8. METODOLOGÍA Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

8.1 Dirección y equipo técnico del trabajo

Se formará un Comité para la dirección del proyecto, que estará compuesto al menos por la persona Responsable del Contrato designada por BilbaoTIK, una representante de la adjudicataria y cuantas otras personas designen las partes.

La misión de la persona responsable del contrato será la siguiente:

a) Supervisar la ejecución del contrato.
b) Asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dictando las instrucciones y adoptando las decisiones necesarias para ello dentro de las facultades otorgadas por el órgano de contratación.
c) En su caso, informar de los retrasos en la ejecución del contrato y realizar la propuesta para la aplicación de penalidades por incumplimiento parcial, cumplimiento defectuoso y demora en la ejecución.

Asimismo, BilbaoTIK designará una Dirección / Jefatura de Proyecto que tendrá entre sus funciones la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar, así como la interlocución para la coordinación de los recursos humanos y disponibilidad de recursos materiales del mismo que sean necesarios en cada momento. BilbaoTIK controlará, mediante la figura mencionada, el cumplimiento de los términos acordados, así como la calidad y adecuación del servicio objeto de este expediente, en cuanto hace referencia a completar los términos y la calidad de los productos desarrollados. Sus funciones serán las siguientes:

- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo de la adjudicataria con personas de BilbaoTIK.
- Autorizar la entrega de documentación al Equipo de Trabajo de la adjudicataria.
- Autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo de la adjudicataria.
- Solicitar el cambio de personas del Equipo de Trabajo de la adjudicataria.

La Jefatura de proyecto o la persona en la que delegue, mantendrá reuniones de seguimiento con periodicidad como mínimo mensual.

El equipo de trabajo contará con el personal técnico adecuado y suficiente, que permita abordar con garantías el desarrollo del proyecto. Como mínimo, se deberán adscribir al contrato los siguientes perfiles:

8.1.1 Jefe/a de Proyecto

Máximo responsable de la correcta ejecución del proyecto y de la gestión y supervisión del mismo en base a las condiciones descritas en este pliego. Deberá contar con experiencia probada en la implantación de proyectos en areas de servicios Sociales. Las funciones que deberá desempeñar serán las siguientes:

- Controlar y gestionar los recursos del proyecto.

- Realizar y actualizar en cada fase el Plan de Proyecto (calendario, riesgos, tareas, recursos e involucración de los participantes).
- Monitorización del proyecto.
- Responsable de la organización interna del equipo de asistencia cuya responsabilidad prioritaria será la puesta a disposición del personal y medios auxiliares ofertados en la medida que sean demandados, así como la responsabilidad sobre los plazos de respuesta acordados.

Todo el personal que preste los servicios objeto del presente contrato pertenecerá exclusivamente a la empresa adjudicataria del contrato, sin que exista ninguna relación jurídica de tipo administrativo o laboral entre dichos/as trabajadores/as y BilbaoTIK, ni durante la vigencia del contrato ni en ningún momento posterior, relevando de toda responsabilidad a BilbaoTIK.

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

8.2 Planificación del proyecto

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de siete (7) días naturales, se elaborará y revisará el plan de trabajo propuesto y se 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 BilbaoTIK y la empresa adjudicataria.

8.3 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 una Dirección del proyecto que será la 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.
- La empresa adjudicataria deberá nombrar una persona responsable técnica de los trabajos que será la encargada de realizar las tareas técnicas de diseño y coordinar los recursos humanos del proyecto. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones técnicas necesarias para la correcta definición del sistema.
- Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por las personas asistentes a la misma.
- Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe técnico con la evolución de los trabajos. Tras la revisión técnica, la persona Responsable del Contrato y/o la Jefatura del Proyecto nombrada por BilbaoTIK, comunicará a la empresa adjudicataria 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 proyecto, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con BilbaoTIK.

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

8.4 Condiciones generales de ejecución de los trabajos

El trabajo se desarrollará en las instalaciones de la adjudicataria. Los medios, equipos y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de la misma.

El trabajo se desarrollará siguiendo el siguiente procedimiento:

1. La adjudicataria pondrá a disposición de BilbaoTIK una cuenta de correo genérica y un teléfono en la que se atenderán las peticiones y/o consultas que se realicen.
2. El equipo técnico de la adjudicataria registrará las incidencias y todas las acciones que se vayan desarrollando para su resolución en un formato/herramienta adecuada para su gestión, sin coste adicional para BilbaoTIK.
3. Asimismo, realizará un seguimiento de dichas acciones a medida que la incidencia se vaya gestionando y registrará el cierre una vez que BilbaoTIK dé la aceptación de su resolución y cierre.

Las incidencias serán gestionadas mediante un ANS que, como mínimo, deberá cumplir con lo siguiente:

- Las incidencias graves serán gestionadas en un máximo de 4 horas desde la recepción de los logs, notificando a BilbaoTIK telefónicamente de la existencia de la vulnerabilidad.
- Las incidencias medias y leves serán gestionadas en un máximo de 8 horas, notificando mediante la aplicación de gestión.

Toda la documentación relativa a incidencias, tareas, protocolos de actuación, etc., se debe almacenar y mantener actualizada de manera que se asegure tanto la calidad del trabajo como el traspaso de conocimiento. Asimismo, se deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que originó los mismos.

8.5 Documentación a entregar

La relación de entregables en este contrato será como mínimo, la siguiente: Acta de inicio, Informes mensuales del servicio y Acta de cierre.

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

La documentación se entregará de forma que permita la revisión del contenido y forma necesaria, para la recepción de los distintos productos o servicios realizados y permita realizar un seguimiento adecuado del proyecto por parte de las personas responsables designadas por BilbaoTIK. 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 proyecto 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.

9. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Se establecerá un equipo multidisciplinar para llevar a cabo el control y seguimiento del proyecto.

Se establecerán reuniones periódicas, con carácter quincenal, del Equipo de Proyecto con objeto de analizar el nivel de avance del proyecto y los posibles problemas que a lo largo del desarrollo puedan surgir.

La empresa adjudicataria deberá presentar un Plan de Trabajo con la planificación de las tareas y la dedicación, indicando la posible necesidad de participación de técnicos del Ayuntamiento de Bilbao en el caso de que se requiriese su colaboración o aportación de información específica, y que deberá ser aprobado por la Dirección del Proyecto.

Si durante la ejecución del Plan de Trabajo sobreviniesen desviaciones necesarias respecto al programa inicialmente establecido la empresa adjudicataria presentará una modificación del mismo y un presupuesto corregido o complementario que deberá ser, a su vez, aprobado y aceptado por la Dirección del Proyecto antes de iniciar dichas desviaciones o trabajos complementarios.

La Dirección del Proyecto podrá solicitar de la empresa adjudicataria en cualquier momento informes sobre el estado y grado de cumplimiento del programa comprometido.

Conforme se vayan realizando las fases completas previstas en el Plan de Trabajo, la empresa adjudicataria presentará a la Dirección del Proyecto los productos de la actividad realizada junto con un informe de situación y dedicación del trabajo encargado. El adjudicatario se responsabilizará del levantamiento de las actas de todas las reuniones que se lleven a cabo y que deberán ser remitidas al día siguiente de su celebración para su aprobación por la Dirección del Proyecto.

Junto con las convocatorias de reunión se acompañará el Orden del Día de la misma que será remitido con antelación suficiente para su estudio previo y aprobación por parte de la Dirección del Proyecto.

10. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato, serán propiedad del Ayuntamiento de Bilbao, no pudiendo la empresa adjudicataria reproducirlos, publicarlos o divulgarlos sin autorización expresa del Ayuntamiento de Bilbao.

11. ANEXOS

11.1 WS Corporativos

Los Web services que aportan la funcionalidad de territorio, se pueden consultar en la siguiente dirección Lista WS BilbaoTIK (bilbokoudala.lan)

Enrique Pascual Anchia
Subdirector de Transformación Digital
BilbaoTIK
Responsable del contrato

ENRIQUE PASCUAL ANCHIA - 30601196H
Firmado digitalmente por ENRIQUE PASCUAL ANCHIA - 30601196H
Fecha: 2024.10.04 12:29:28 +02'00'

Visto Bueno: Ekain Larrinaga

Técnica/o en inmigración igualdad, convivencia, cooperación
Ayuntamiento de Bilbao

EKAIN LARRINAGA MUGURUZA - 16062806C
Firmado digitalmente por EKAIN LARRINAGA MUGURUZA - 16062806C
Fecha: 2024.10.04 12:36:50 +02'00'