



BilbaoTIK

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LAS
LICENCIAS DE FIRMA Y FACTURA ELECTRÓNICA**

Mayo de 2025

1. OBJETO DEL CONTRATO

El Ayuntamiento de Bilbao dispone desde 2009 de una plataforma de gestión y validación de certificados y de una plataforma de Facturación electrónica basada en tecnología de WiseSecurity (anteriormente CC3M). Adicionalmente, en el año 2013 se empezaron a incorporar a dicha plataforma las diferentes Entidades Municipales de forma que actualmente todas ellas tienen incorporada la factura electrónica. Estos productos permiten, en el caso de firma, gestionar las firmas electrónicas de la ciudadanía en los trámites online realizados con el Ayuntamiento y en el caso de la facturación electrónica implantar una herramienta para que las contratistas municipales puedan enviar sus facturas por medios electrónicos y totalmente automatizados.

El objeto del presente contrato es el mantenimiento de ambas plataformas (antes ASF y AIF y ahora uSigner y ulnvoicer) durante un periodo de dos años, prorrogables por otros dos, que contempla los siguientes servicios: el hosting de ambas plataformas en la infraestructura de la proveedora corriendo de su cuenta las actualizaciones necesarias, bien por cambios técnicos o regulatorios y un servicio de atención articulado en dos ámbitos: la adecuada gestión de las incidencias de las contratistas en la interacción con la plataforma de firma o facturación electrónica y la resolución de incidencias, dudas o consultas en los equipos de BilbaoTIK encargados del mantenimiento de dichas aplicaciones o de las aplicaciones que se van a integrar con estos sistemas..

2. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO

Las plataformas de uSigner y ulnvoicer deberán estar operativas y a plena funcionalidad en un nivel de servicio óptimo. Se espera que ambas plataformas estén operativas en formato 24 x 7 y en un entorno que asegure alta disponibilidad. El hosting se prestará desde servidores con los niveles de seguridad y exigencia acordes al nivel de criticidad de la información albergada. La empresa se compromete a llevar a cabo todas las medidas técnicas y organizativas que resulten en una mejor plataforma de seguridad global de los sistemas, atendiendo todos los requerimientos de BilbaoTIK en este sentido.

El mantenimiento de uSigner y ulnvoicer incluirá todas las adaptaciones por razones técnicas o regulatorias a las que hubiera lugar durante el periodo de referencia. Igualmente, incluirá la resolución de todos los problemas técnicos detectados en el software durante ese periodo y las evoluciones tecnológicas necesarias para la provisión del nivel de servicio estipulado. Para la consecución de estos objetivos la empresa adjudicataria deberá contar con personal técnico especializado que posibilite tanto el mantenimiento evolutivo legal como la resolución de los problemas técnicos en tiempo y forma.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un servicio de atención, tanto a personas usuarias de las plataformas como a los equipos técnicos de BilbaoTIK encargados de la gestión de los sistemas, así como aquellos equipos de desarrollo de BilbaoTIK que deseen integrar estas plataformas con otras aplicaciones o sistemas. La empresa adjudicataria operará desde sus oficinas con los medios técnicos y personales que esta determine. Las personas se identificarán

ante las personas usuarias de acuerdo a las indicaciones que se transmitan desde el Área de Intervención municipal o de la Entidad Municipal correspondiente, en cada momento. Se estima una media anual de 600 horas de mantenimiento necesarias para la consecución de una óptima atención.

Se deberá provisionar una bolsa de 40 horas/año para la realización de trabajos personalizados o ajustes sobre los trabajos personalizados existentes (plugins, sincronizaciones con otros sistemas, etc.)

El número de horas previsto para la resolución de las incidencias es estimado, teniendo en cuenta que la ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.

2.1. Garantía de los trabajos

Será obligatorio para la empresa adjudicataria realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables, si así lo solicita BilbaoTIK. Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o vicios ocultos que se pongan de manifiesto en el desarrollo del objeto del contrato, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. En este sentido, BilbaoTIK comunicará las deficiencias a partir del mismo momento en que sean detectadas. La adjudicataria tendrá que atender las solicitudes en un tiempo no superior a **(8) horas**, a partir del momento en que se reciba la comunicación de la deficiencia, en régimen de NBD (Next Business Day).

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de errores deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

2.1. Solicitudes de evolutivos

En caso de que se necesite realizar algún evolutivo sobre las aplicaciones existentes y que tienen relación con las aplicaciones de firma y factura, se podrá solicitar la realización de los evolutivos con cargo a la bolsa de horas anual estipulada. BilbaoTIK solicitará una estimación de esfuerzo de la realización de cada trabajo. La empresa adjudicataria realizará una estimación de los esfuerzos necesarios y esperará la confirmación de BilbaoTIK para comenzar con los trabajos. A la finalización de las tareas y con el visto bueno de BilbaoTIK, se descontará las horas empleadas, de las horas pendientes de la bolsa de horas.

3. METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL CONTRATO

3.1. Seguimiento del contrato

Se formará un Comité para la dirección del contrato, que estará compuesto por el/la Responsable del Contrato designado/a por BilbaoTIK, una persona representante de la adjudicataria y cuantas otras personas designen las partes.

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

Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe técnico mensual con su evolución.

Todas las solicitudes e incidencias, quedarán registradas en una plataforma de gestión. El equipo de BilbaoTIK deberá poder acceder a la consulta y registro de incidencias y solicitudes.

3.2. 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.

3.3. Documentación a entregar

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 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.

En Bilbao, a 26 de mayo de 2025

 **Bilbao**TIK

JOSE MANUEL
MATO FERNANDEZ
- 72396594T

Jose Manuel Mato Fernández
Subdirector de Smart data y servicios
corporativos
Responsable del contrato