PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DISEÑO DE ARQUITECTURA, DESARROLLO A MEDIDA, IMPLANTACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE UNA SOLUCIÓN O APLICACIÓN SOFTWARE DE GESTIÓN DE RESERVAS Y ESTANCIAS EN LOS EDIFICIOS TALENT HOUSE Y EKINN DE FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN

1. CONDICIONES BÁSICAS DE LOS SERVICIOS

Fomento de San Sebastián S.A. (en adelante, FOMENTO), Sociedad del Ayuntamiento de San Sebastián encargada del desarrollo económico y agencia de innovación de la ciudad, tiene por objeto la promoción de políticas y actuaciones que, bajo criterios de innovación y sostenibilidad, apoyen al tejido económico local a mantener y mejorar su competitividad y favorezcan un empleo sostenible y de calidad.

Entre estas políticas destaca la dirigida a incentivar la retención y atracción a la ciudad de personas con alta cualificación y experiencia en los ámbitos científico, tecnológico, investigador, emprendedor y académico a las que se les ofrece espacios de alojamiento temporal y servicios de valor añadido en dos edificios residenciales promovidos y gestionados por FOMENTO y denominados Talent House y EKINN.

El primero, Talent House, ubicado en la calle Duque de Baena de San Sebastián, inició su andadura en el año 2011. Cuenta con 80 apartamentos de diversas tipologías (1 y 2 habitaciones) y espacios de uso comunitario (conserjería, salas de reuniones, lavandería y aparcamiento) puestos a disposición, bajo forma de alquiler temporal, de personas investigadoras que prestan sus servicios en centros tecnológicos, de investigación, universitarios y empresas de la ciudad.

El elevado grado de aceptación de este edificio ha impulsado la construcción y puesta en marcha en el año 2024 de un nuevo espacio residencial denominado EKINN, ubicado en la calle Alto de San Bartolomé. Con este nuevo edificio se ofrecen 70 apartamentos adicionales y nuevos espacios de uso comunitario (conserjería, lavandería, salas de reuniones y aparcamiento), también bajo forma de alquiler temporal, que responden a la misma estrategia de atraer y retener talento en la ciudad.

Con el objetivo de gestionar las reservas y arrendamientos de los apartamentos y las zonas de uso privativo del primer edificio (Talent House), se contrató en el año 2011 una solución informática a medida desarrollada en lenguaje de programación Cobol. Dicha herramienta resulta en la actualidad inadecuada, por la descatalogación y caducidad del lenguaje de programación empleado, para absorber la gestión de los 70 apartamentos adicionales resultantes de la puesta en marcha del nuevo EKINN y gestionar la oferta total de ambos edificios de forma eficiente e integrada.

Es por ello necesario contratar el diseño de arquitectura, el desarrollo a medida, la implantación y la puesta en marcha de una nueva solución o aplicación informática que permita gestionar

ambos espacios (Talent House y EKINN), de forma integrada, acorde a las nuevas demandas funcionales de FOMENTO y optimizada al incorporar las nuevas posibilidades de interoperabilidad, accesibilidad y usabilidad que ofrecen las actuales tecnologías de la información y comunicación.

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de diseño de arquitectura, desarrollo a medida, implantación y soporte técnico de una solución o aplicación software de gestión de reservas y estancias en los edificios Talent House y EKINN de FOMENTO.

De acuerdo con esto, en la prestación del objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá de realizar concretamente las siguientes actuaciones:

- Servicio 1: Servicios de diseño de arquitectura, desarrollo a medida e implantación de una solución o aplicación software de gestión de reservas y estancias
- Servicio 2: Servicios de asistencia técnica y mantenimiento tras la implementación de la aplicación
- Servicio 3: Servicios de formación

- **Servicio 1: Servicios de diseño de arquitectura, desarrollo a medida e implantación de una solución o aplicación software de gestión de reservas y estancias**

Las tareas a realizar por parte de la empresa adjudicataria en el servicio 1, están divididas en 2 fases diferenciadas de la siguiente manera:

- ✓ Fase 1: Diseño y desarrollo
- ✓ Fase 2: Migración, validación e implementación

- ✓ **Fase 1: Diseño y desarrollo**

Esta primera fase se corresponderá con el desarrollo del análisis funcional, diseño de la arquitectura informática y estrategia de migración de datos históricos y actuales. Se requiere los servicios de análisis funcional, diseño de arquitectura y desarrollo de una aplicación informática a medida, que posibilite su alojamiento en el servidor externo de FOMENTO.

Esta solución informática dispondrá de un diseño moderno, visual, intuitivo y escalable que permitirá ampliar sus funcionalidades en el futuro en caso de que fuese necesario.

Asimismo, deberá de cumplir con las siguientes características técnicas mínimas:

1. **Arquitectura y tecnología**

- Desarrollo sobre un CMS estándar y ampliamente utilizado, open source, sin licencias de pago.
- Arquitectura **web responsive**, accesible desde PC y tablet.
- Base de datos relacional robusta, diseñada bajo **mejores prácticas de seguridad (encriptación, backups, integridad referencial, roles y permisos de acceso)**.
- Posibilidad de despliegue tanto en **entornos cloud** como en **servidores externos de FOMENTO**.

2. **Escalabilidad y mantenibilidad**

- Código modular, documentado y reutilizable, que facilite futuras ampliaciones.
- Cumplimiento de estándares de desarrollo y seguridad (OWASP Top 10).
- Integración con sistemas externos mediante **APIs REST/JSON**.

3. **Usabilidad y accesibilidad**

- Interfaz moderna, intuitiva y adaptada a los perfiles de usuario.
- Cumplimiento de las **Directrices WCAG 2.1 de accesibilidad**.
- Soporte multiusuario con gestión de roles y permisos diferenciados.

La empresa adjudicataria deberá analizar, diseñar y desarrollar una solución informática que deberá incluir, al menos, las siguientes funcionalidades:

Gestión de personas usuarias – clientes

- Introducción de usuario/as-clientes y posibilitar la gestión de sus datos identificativos que, como mínimo, serán los siguientes: nombre y 1/2 apellidos[1], DNI/pasaporte/NIE/ID, sexo, correo electrónico, nacionalidad, idioma, perfil académico y proyecto profesional, entidad asociada, persona de contacto y su correo electrónico.

[1] *Aquellos/as usuario/as o clientes que cuenten con dos apellidos, deberán introducir estos dos. En cambio, aquellos/as que, únicamente, cuenten con un apellido, introducirán un único apellido. Ahora bien, aquellos/as usuarios/as o clientes que no cuenten con apellido alguno, no deberán cumplimentar el campo relativo a/a los apellido/s. En suma, la solución o aplicación deberá permitir introducir el/los apellido/s de conformidad con lo establecido anteriormente o, incluso, no introducirlo/s en aquellos casos en los que el/los usuario/s o clientes no cuenten con ellos.*

- Generación y explotación de la relación de incidencias y solicitudes asociadas a las personas usuarias, consignando el concepto, la tipología, la fecha de la incidencia o solicitud; así como la resolución dada o pendiente y su fecha correspondiente. Además, permitirá formular consultas y emitir "avisos" de las incidencias y solicitudes pendientes de resolución conforme a criterios elegibles.

Planificación y gestión de reservas

Debe permitir establecer parámetros generales para el correcto funcionamiento de los dos espacios residenciales, Talent House y EKINN. Como parte de esta información se puede incluir, de forma enunciativa y no limitativa, lo siguiente:

· Programación de apartamentos por numeración y tipología de forma diferenciada por edificio.

· Programación de conceptos complementarios al alojamiento (parking, alquiler de ropa de cama u otros varios) para incorporar a la reserva y a la facturación.

· Listado planificador de ocupación (apartamentos ocupados, sucios, limpios, libres, bloqueados y nuevas llegadas) de cada edificio que identifique a cada persona usuaria-cliente, que permita comprobar la disponibilidad entre un rango de fechas de una forma clara y detallada y que, posteriormente pinchando sobre el número de apartamentos disponibles, se detalle la tipología y la numeración de cada uno de ellos.

· Identificar la disponibilidad de los apartamentos y planificar las reservas conforme a ello. En el caso de los apartamentos, la disponibilidad se podrá consultar por días, en un rango de fechas y/o por período. Formulada la selección la herramienta permitirá identificar y seleccionar cada unidad disponible de forma directa y conforme a listado.

· Realizar prerreservas y bloquear apartamentos (por rango de fechas), pendientes de la asignación más adecuada.

· Creación y modificación de una reserva o estancia por fecha de llegada y fecha de salida (no por número de noches).

· Confirmar la reserva o asignar directamente apartamentos. Ello se realizará mediante el acceso a la disponibilidad conforme a la tipología de apartamentos y se podrá seleccionar conforme a días, rango de fechas y período. Este proceso se relacionará de forma directa e intuitiva con el gestor de personas usuarias.

· Automatizar el proceso de bloqueo inter-estancia (6 días por defecto, pero editable) para preparar el apartamento para la siguiente reserva. Planificar en el bloqueo o prerreserva el final de cada estancia, indicando el tiempo a reservar y evitando procesos manuales.

- Listar las fechas de salida de cada apartamento para poder cotejarlas con la fecha de entrada de una nueva reserva (la fecha más próxima) a fin de maximizar la ocupación y el número de reservas.

- Crear y modificar una reserva o estancia por días, rango de fechas y/o período.

- Duplicar una reserva por nombre, fecha de reserva, número de localizador, estancia anterior.

Acceso y autentificación de usuario/as profesionales

- Registro de acceso y autenticación de usuarios/as profesionales otorgándole/s diversos niveles de permisos en cuanto al control de acceso a los módulos y funcionalidades del sistema.

- Además permitirá definir los permisos para cada elemento del sistema (información de pantalla, botón, informes, consultas, subida de información, descargas, copias de seguridad, etc.).

Gestión económica y legal

- Establecer una estructura de tarifas de alquiler de los apartamentos por día, medio mes y mes completo.

- Establecer una estructura de tarifas de servicios complementarios al alojamiento, por día, medio mes y mes completo.

- Definir los cargos de la quincena o mes completo, tanto en el mes de entrada como en el mes de salida, desde la pantalla de reserva.

- Actualizar la estructura de tarifas a partir de una fecha y sobre las reservas programadas (actualización anual por incremento IPC).

- Generación automática de contratos (reserva, alquiler, etc.) en español, euskera e inglés y documentos asociados (fianza, reclamación de cobros, avisos de incidencias etc.) en base a modelos normalizados y actualizables, que se podrán emitir y enviar de forma automática conforme a criterios parametrizables.

- Listado de producción y facturación mensual sin necesidad de realizar un Check-out.

- Listado a medida exportable en Excel para realizar su posterior facturación, asignando diferentes códigos a cada concepto de facturación.

Informes y consultas

Deberá permitir, entre otras funcionalidades, como mínimo, generar consultas e informes de forma agrupada o parcial por edificio y conforme a los siguientes criterios de búsqueda:

- Generar consultas e informes de disponibilidad, estado de las reservas (confirmada, recibida y pendiente de confirmar, anulada, denegada, falta de disponibilidad) y duración de las estancias (estancia media).
- Generar consultas e informes de estancias actuales o anteriores por rango de fechas.
- Generar consultas e informes de reservas por datos identificativos generados en la gestión de personas usuarias, personas alojadas solas, con acompañante o con familia.
- Generar consulta e informe de facturación actual y previsional, por mes o por rango de fechas.

✓ **Fase 2: Migración, validación e implantación**

Una vez desarrollada la programación, conforme a las funcionalidades descritas previamente, se acometerá una segunda fase que incluirá:

- Migración e integración de datos actuales e históricos aportados por FOMENTO relativos a la estructura de centros, personas usuarias-clientes, política tarifaria, etc.
- Testeo de dicho desarrollo
- Validación por parte de FOMENTO
- Alojamiento de la solución o aplicación en los servidores aportados por FOMENTO

➢ **Servicio 2: Servicios de asistencia técnica y mantenimiento tras la implementación de la aplicación**

La empresa adjudicataria ofrecerá soporte ante incidencias manifestadas que no hayan sido detectadas en la fase de validación, así como a disfuncionalidades que no se hubieran previsto en el análisis y requieran de adaptaciones en la herramienta. Este servicio se prestará en días laborables, de lunes a viernes, y en horario continuo, de 8:00 a 18:00.

➢ **Servicio 3: Servicios de formación**

Una vez implantada la aplicación, la empresa adjudicataria procederá a prestar a FOMENTO la formación para adquirir las habilidades necesarias y su uso eficaz como sigue:

- Entrega de una guía de usuario comprensiva de textos y diagramas explicativos, así como de videotutoriales que den respuesta explicativa a las funcionalidades de los módulos desarrollados.

- Formación a las personas usuarias profesionales designadas por FOMENTO.
- El 50% de la formación tendrá carácter presencial en las instalaciones de FOMENTO.

4. ARTICULACIÓN DE LOS SERVICIOS

La empresa adjudicataria facilitará al personal designado por FOMENTO el seguimiento permanente de los avances, propuestas o problemas detectados durante la ejecución del contrato.

A este fin asistirá, de forma telemática o presencial, a elección de FOMENTO (en cualquiera de las oficinas de FOMENTO), a cuantas reuniones de coordinación y seguimiento se establezcan por parte del responsable del contrato de FOMENTO, facilitando con una antelación no inferior a 7 días naturales, los materiales que requieran del conocimiento y análisis previo por parte de FOMENTO.

La empresa adjudicataria, a la finalización del contrato, deberá entregar a FOMENTO, al menos, lo siguiente:

- Códigos fuente, librerías, objetos y demás componentes de la aplicación.
- Procedimientos, scripts y cualquier elemento necesario para la construcción o compilación del contrato o sistema a partir de los códigos fuente indicados en el guion anterior.
- Ejecutables compilados de las aplicaciones.
- Documentación de código en el lenguaje y para los componentes objeto del documento de licitación: .NET o herramienta compatible con el entorno de desarrollo realizado, con los niveles de cobertura siguientes:
  - Cobertura básica o de interfaces públicas: Es la documentación necesaria para realizar una correcta integración de los interfaces. Comprende los métodos, variables, parámetros, clases y constantes, o archivos y en general cualquier información que requiera un integrador. Se requiere el 100% de los elementos detectados como de integración.
  - Cobertura de clases y paquetes: con un documento que explique la utilidad de las clases y paquetes de todo el código. Se requiere el 100% del código.

San Sebastián, en la fecha de la firma

441158497S
IÑIGO OLAIZOLA
(R: A20001681)

Digitalki sinatuta norengandik: 441158497S IÑIGO OLAIZOLA (R: A20001681)
Data: 2025.10.28 12:27:34 +01'00'

Iñigo Olaizola Arcaute
Director Gerente