26Vbk4pwfhyLVcWVwQ64auZ+Tifkt-Tk3eDl0Tw

Bilbao Etxebizitzak
Viviendas Municipales

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA MIGRACIÓN DE ENTORNOS, SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE A3INNUVA Y NETTIME ONE Y SUS INTEGRACIONES

9 de septiembre de 2025

Área de Calidad, RRHH y Servicios Generales

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

26Vbk4pwfhyLVcWVwQ64auZ+Tlfkt-Tk3eDl0Tw

Bilbao Etxebizitzak
Viviendas Municipales

INDICE

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO**
3. **DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS**
4. **METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL PROYECTO**
   - 4.1. Planificación del proyecto
   - 4.2. Equipo técnico de trabajo
   - 4.3. Comité de seguimiento
   - 4.4. Seguimiento y control de los trabajos
   - 4.5. Condiciones generales de ejecución de los trabajos
   - 4.6. Niveles de servicio
   - 4.7. Documentación a entregar
5. **GARANTÍA**

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

26Vbk4pwfhyLVcWVwQ64auZ+Tifkt-Tk3eDl0Tw

BilbaoEtxebizitzak
Viviendas Municipales

1. INTRODUCCIÓN

Viviendas Municipales (en adelante, VVMM) es un Organismo Autónomo Local adscrito al Área de Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao, cuya misión principal es la gestión del parque de vivienda municipal en régimen de alquiler social. A cierre del ejercicio 2024, VVMM cuenta con una plantilla compuesta por 47 profesionales.

Para la gestión de sus recursos humanos, VVMM utiliza actualmente la aplicación **a3Equipo**, que abarca funcionalidades como nómina, administración de personal, formación, portal del empleado y cuadro de mando. Asimismo, emplea la herramienta **Nettime6** para el control horario, la cual está integrada con a3Equipo.

Como quiera que la prestación de dicho servicio tiene prevista su finalización y con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y adaptarse a entornos tecnológicos más avanzados, se hace necesario proceder a una nueva licitación, apreciándose la oportunidad de evolucionar, al inicio de la prestación del contrato, ambas aplicaciones a sus respectivas versiones en la nube: a3innuva y Nettime One.

2. OBJETO Y ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

El objeto del contrato es la migración de a3Equipo y Nettime 6 a sus respectivas versiones en la nube de a3innuva y Nettime One, el suministro de licencias de ambas y las tareas de soporte de mantenimiento/formación.

La adjudicataria deberá asegurar la calidad, confidencialidad y trazabilidad de los servicios prestados, así como su adaptación continua a los cambios normativos y tecnológicos que afecten al ámbito de actuación.

3. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta, además de los costes de las licencias requeridas que se detallan a continuación, todos los costes que garanticen la continuidad del sistema actualmente en funcionamiento de forma completamente operativa, citándose en este sentido, con carácter no restrictivo, los derivados de la migración de los datos e históricos del entorno On premise al entorno Cloud, así como los de parametrización y las pruebas de validación para asegurar la integridad del sistema.

Asimismo, la propuesta deberá contemplar la integración actualmente existente entre a3Equipo y Nettime One mediante el correspondiente módulo para las versiones cloud con las parametrizaciones necesarias.

Los suministros **requeridos** son los siguientes:

A3innuva (licencias versión cloud)

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

26Vbk4pwfhyLVcWVwQ64auZ+Tifkt-Tk3eDl0Tw

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

- Licencias a3innuva nómina hasta 50 empleados
- Licencias a3innuva portal empleado hasta 50 empleados
- Licencias a3innuva formación hasta 50 empleados
- Licencias a3innuva BI Cuadro de Mando hasta 50 empleados
- A3innuva conectia (integración con Nettime)
- Servicios de migración on premise-cloud de BBDD
- Tareas de integración A3innuva y Nettime
- Soporte de aplicación y formación: atención por parte de la empresa adjudicataria de las incidencias planteadas por los usuarios sobre el funcionamiento de las aplicaciones, la resolución de errores que afectan a su disponibilidad por parte del usuario, la formación de usuarios y las nuevas parametrizaciones que puedan requerirse durante la vida del contrato.

Nettime One (licencias versión cloud)

- Licencias de Nettime One hasta 50 empleados (licencias de uso, hospedaje, mantenimiento de la infraestructura, control horario, portal del empleado, marcaje, etc.).
- Servicios de actualización versión on premise-cloud y traspaso de datos.
- Soporte aplicación: atención por parte de la empresa adjudicataria de las incidencias planteadas por las personas usuarias sobre el funcionamiento de las aplicaciones, la resolución de errores que afectan a su disponibilidad por parte del usuario, la formación de usuarios y las nuevas parametrizaciones que puedan requerirse durante la vida del contrato.

4. METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL PROYECTO

4.1. PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de siete días naturales, se acordará el Plan de trabajo y se registrará el Acta de inicio del contrato. Este plan de trabajo deberá mantenerse actualizado y consensuado entre VV.MM. y la empresa adjudicataria.

Durante el periodo final de vigencia del contrato o en su caso, en cualquiera de sus prórrogas, VV.MM. podrá establecer un periodo transitorio de ejecución en condiciones especiales, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma ininterrumpida.

Si tras la finalización del contrato se produjese un cambio de empresa proveedora, la empresa adjudicataria de esta licitación pondrá a disposición de VV.MM. y de la nueva empresa adjudicataria cuanta información/documentación fuera necesaria para traspaso efectivo del servicio prestado sin coste alguno.

26Vbk4pwfhyLVcWVwQ64auZ+Tlfkt-Tk3eDl0Tw

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Bilbao Etxebizitzak
Viviendas Municipales

4.2. EQUIPO TÉCNICO DE TRABAJO

VV.MM. designará un responsable del proyecto:

- Que se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar.
- Que será la persona interlocutora válida con la función de coordinar la participación de los recursos humanos y disponibilidad de recursos materiales del mismo que sean necesarios en cada momento. VV.MM. 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.
- Cuyas funciones serán las siguientes:
  - Velar por el cumplimiento de los trabajos contratados.
  - Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo de la adjudicataria con personas de VV.MM.
  - 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.
  - Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar en relación con la marcha de los trabajos.

Además de lo señalado en la adscripción de medios del pliego de cláusulas administrativas particulares, el equipo de trabajo del proveedor contará con el personal técnico adecuado y suficiente, que permita abordar con garantías el desarrollo del proyecto, adecuándose, como mínimo, a los siguientes perfiles:

Jefe/a de proyecto

Deberá ser realizado por una persona con experiencia probada en la implantación de tecnologías de gestión de RRHH y con conocimientos expertos en las aplicaciones objeto del contrato con un mínimo de 5 años. Se encargará 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 en que sean demandados, así como la responsabilidad sobre los plazos de respuesta acordados.

Técnicos/as con experiencia

Se requiere al menos 1 técnico con perfil experimentado con conocimientos técnicos y experiencia mínima de 3 años en la utilización de las aplicaciones objeto del contrato, que será el responsable de la ejecución de las tareas operativas de migración de entornos, parametrización, pruebas de validez, soporte técnico, formación, cumplimiento de plazos, etc.

26Vbk4pwfhyLVcWVwQ64auZ+Tifkt-Tk3eDl0Tw

Bilbao Etxebizitzak
Viviendas Municipales

Respecto de este equipo de trabajo, directamente asignado al proyecto, se tendrá en consideración lo siguiente:

- El equipo requerido y presentado en la oferta deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del proyecto. La adjudicataria deberá desarrollar el servicio de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que se adscriba para prestarlo durante la vigencia del contrato, no pudiendo interrumpir en ningún caso la prestación de este.
- VV.MM. podrá solicitar la sustitución de un miembro del equipo si no reúne los requisitos de capacitación ofertados. La adjudicataria se compromete a atender la solicitud en un plazo máximo de 5 días naturales desde la comunicación por escrito de VV.MM.
- Si el cambio en los equipos de trabajo es solicitado por la adjudicataria, y con el fin de conseguir una adecuada transmisión de los conocimientos, la adjudicataria deberá incorporar el reemplazo adecuado, al menos, diez días naturales antes del cambio. Este periodo de solape no supondrá coste alguno para VV.MM.

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 VV.MM.

VVMM 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.

4.3. COMITÉ DE SEGUIMIENTO

El Comité de Seguimiento es el encargado de garantizar un correcto seguimiento del proyecto, facilitar la toma de decisiones en los distintos niveles y minimizar los riesgos del proyecto. Está formado por el responsable del contrato de la empresa adjudicataria, así como los miembros del equipo cuya aportación en cada reunión sea de interés para el proyecto, y por los responsables de Proyecto designados por VV.MM.

Este Comité se reunirá de forma periódica y tendrá como funciones:

- Controlar el avance del proyecto.
- Realizar el seguimiento técnico del proyecto.
- Agilizar la toma de decisiones operativas que, por su naturaleza, pudieran exceder las competencias del equipo de trabajo.
- Aprobar los resultados parciales.
- Deberá garantizar el suficiente apoyo en coordinación de actividades críticas para el éxito del proyecto.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

26Vbk4pwfhyLVcWVwQ64auZ+Tlfkt-Tk3eDl0Tw

- Revisión y aprobación de la documentación entregada.
- Control de los hitos del proyecto.

Ambas partes podrán convocar reuniones no previstas, previa justificación de esta.

4.4. 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 Jefe de Proyecto que será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos, tanto humanos como técnicos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos y de actuar como interlocutor con VV.MM.
- Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por los asistentes a la misma.
- 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 VV.MM.
- Para dar por finalizado el proyecto y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por VV.MM. el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará la conformidad a los trabajos realizados.

4.5. CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

El trabajo se desarrollará preferentemente en las instalaciones de la adjudicataria y en las de VV.MM. para las reuniones de seguimiento. Los medios, equipos y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de esta.

4.6. NIVELES DE SERVICIO

Las empresas interesadas deberán incluir en su oferta una descripción de los procedimientos básicos que se establecerán como mecanismo de organización y tareas de soporte del proyecto, incluyendo la prestación de este en base a acuerdos de nivel de servicio.

Al inicio del proyecto, VV.MM. y la empresa adjudicataria negociarán los niveles de servicio (ANS) que regirán, los procedimientos para su gestión, así como el horario concreto de prestación del servicio. Dicho ANS incluirán, como mínimo, los siguientes plazos de respuesta:

- Plazo de respuesta para la tramitación de incidencias de A3innuva: 48 horas.
- Plazo de respuesta para la tramitación de incidencias de Nettime One: 48 horas.

4.6. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

26Vbk4pwfhyLVcWVwQ64auZ+Tifkt-Tk3eDl0Tw

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

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. Al finalizar el contrato, se entregará en soporte electrónico, de forma que VV.MM. pueda efectuar el mantenimiento de esta posteriormente.

5. GARANTÍA

El plazo de garantía será de 1 año, a contar a partir de la fecha de recepción o cierre del proyecto. Será obligatorio para la empresa adjudicataria realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables, si así se solicitase VV.MM.

La garantía descrita incluirá la subsanación de errores o vicios ocultos que se pongan de manifiesto en el desarrollo del objeto del contrato, o que descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

La empresa adjudicataria tendrá que atender las solicitudes en un tiempo no superior a 48 horas desde el momento en el que se reciba la comunicación de la deficiencia.

En Bilbao, a 9 de septiembre de 2025.

Marta Pérez Sanz

Responsable de Calidad y RRHH

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma