



BilbaoTIK

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL
SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL ÁREA DE ACCIÓN
SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO
BILBAOGES**

Mayo 2025

1. OBJETO Y ALCANCE

El Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao implantó en 2018 un nuevo soporte informático para un sistema integrado de gestión “BilbaoGES”, con el objetivo de modernizar los anteriores sistemas de información de gestión del Área a través de un sistema que integrara toda la actividad de la misma.

La creación de este sistema integrado de gestión permite al Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao disponer de una herramienta para conseguir los retos de:

- Optimizar los servicios prestados a la ciudadanía a través de herramientas de gestión, supervisión y seguimiento de las intervenciones profesionales.
- Optimizar la operativa de las y los distintos profesionales del Área de manera que se facilite la gestión integral de las intervenciones, programas y actuaciones que se llevan a cabo, a través de cada uno de los recursos, prestaciones y/o dispositivos puestos a su disposición.

Este sistema integrado de gestión está alineado con nuestro Modelo Comunitario de Atención en el servicio social municipal, contribuyendo así en su proceso de modernización y optimización de la eficiencia, y, en definitiva, a seguir mejorando los servicios y atención a la ciudadanía que presta el Área.

Por otro lado, el Área de Acción Social está desarrollando un prototipo de un nuevo sistema de gestión de los servicios sociales con objeto de realizar una transformación digital de los servicios sociales.

Este prototipo contempla todas las fases como la atención, el registro, el diagnóstico y la gestión de los recursos, así como el seguimiento de los casos. Aportando una visión 360 de los usuarios y usuarias de los Servicios sociales, así como una visión integral de los procesos, servicios y recursos necesarios para una gestión integral y continua.

De esta manera el prototipo que se encuentra en fase desarrollo cumple los siguientes requisitos:

1. Mantiene en todo momento la obligada integración funcional de procesos y datos.
2. Asegura que las personas usuarias finales la máxima disponibilidad del sistema.
3. Mantiene al colectivo de personas usuarias actualizado en información y formación sobre los cambios que se acometan.
4. Ofrece una experiencia de usuario ágil y amigable.
5. Es escalable ante necesidades o picos de demanda no previstas.
6. Optimiza la productividad, eficiencia y valor de los sistemas de información.
7. Agilizar las tareas administrativas
8. Garantiza 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. Esta desarrollado sobre una infraestructura tecnológica actual, consistente y simple utilizando el framework de desarrollo del Ayuntamiento de Bilbao

En estos términos, el Área de Acción Social plantea la contratación del mantenimiento y evolución del sistema integrado de gestión “BilbaoGES” para garantizar la mejora continua del sistema que asegure la continuidad del servicio, así como la posibilidad de desarrollar posibles módulos independientes en el nuevo desarrollo que actualmente se encuentra en fase de prototipo.

El Sistema Integrado de Gestión del Área de Acción Social (de ahora en adelante, BilbaoGES), da soporte a la actividad del Área de Acción Social (Servicio Social Municipal) y del Área de Igualdad (Servicio Municipal de Violencia contra las mujeres)¹.

El sistema BilbaoGES parte de un producto comercial que ha sido adaptado a medida a las necesidades propias del Área de Acción Social de Bilbao.

Es objeto del contrato es disponer de servicios de mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo del conjunto del sistema actual de modo que garanticen la continuidad y evolución de este durante los próximos años, así como posibles desarrollos en el prototipo de cara a migrar funcionalidad del sistema actual al nuevo.

Concretamente, son objetivos del presente contrato:

- Garantizar la mejora y adecuación del sistema a la estrategia, evolución y orientación que defina el Ayuntamiento de Bilbao y, en particular, a los procesos de negocio a los que da soporte, de acuerdo con las demandas internas Ayuntamiento de Bilbao/BilbaoTIK.
- Incorporar nuevas funcionalidades que complementen el actual sistema.
- Mantener en todo momento la obligada integración funcional de procesos y datos.
- Gestionar eficazmente los esfuerzos derivados de la evolución, mantenimiento y soporte a través de una estructura flexible que maximice el nivel de servicio.
- Asegurar a las personas usuarias finales la máxima disponibilidad del sistema.
- Mantener al colectivo de personas usuarias actualizadas en formación e información sobre los cambios que se acometan.
- Evolucionar el prototipo BilbaoGES2.0
- Integrarse con la nueva plataforma inteligente de procesos administrativos, así como los módulos actuales de Registro, Notificación y gestión documental.

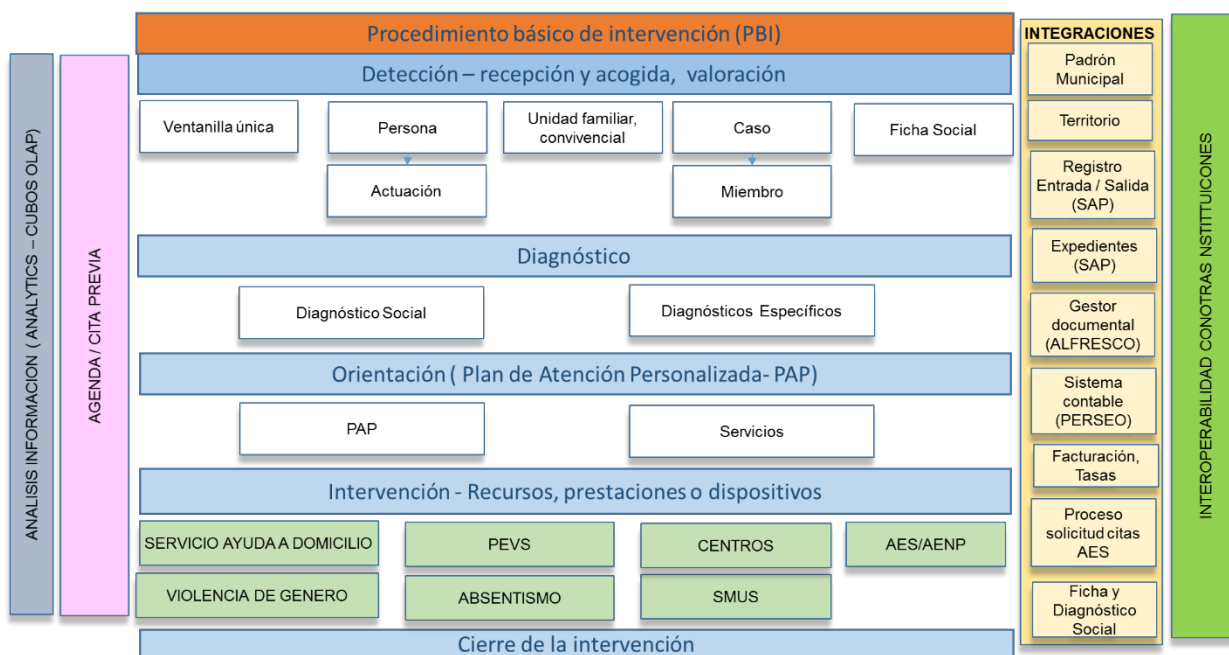
¹ Las referencias al Servicio Social Municipal o al Área de Acción Social incluyen el Servicio Municipal de Violencia contra las mujeres, que proporciona una atención integral a las mujeres víctimas de la violencia de género y a las personas a su cargo. Este servicio en la actualidad se presta por el Área de Igualdad.

La adjudicataria proporcionará el servicio de mantenimiento que englobará las diferentes tipologías de actividades, incluyendo todas aquellas acciones preventivas, correctivas, evolutivas y de desarrollo, que posibiliten un servicio integral y que a su vez, proporcione al Ayuntamiento de Bilbao/BilbaoTIK, el soporte adecuado para llevar a cabo la evolución y la integración de los aplicativos con otros sistemas del Ayuntamiento de Bilbao (la contabilidad, los expedientes administrativos, plataforma web, etc.).

2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS

El alcance del presente pliego de prescripciones técnicas es el mantenimiento y evolución del sistema de información del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao tanto el actual que se encuentra en estado de producción como un piloto que se está desarrollando como prueba conceptual de evolución del nuevo sistema de gestión de los Servicios Sociales.

El sistema actual que se encuentra en producción este sistema de información está actualmente conformado por diferentes módulos tal y como se detalla en la imagen adjunta.



Actualmente el sistema está integrado con los módulos de administración electrónica (G – ONCE: G REGISTRO- G-NOTIFY, así como la sede electrónica (E-Udala) y los formularios de gestión de AES.

2.1. Procesos de negocio y componentes

A continuación, se definen los módulos más relevantes que componen el actual sistema de gestión:

Ventanilla Única

La ventanilla única constituye un punto de acceso único a toda la información existente en el sistema de una persona, de manera que se pueda acceder de forma directa y a través de una única pantalla a consultar toda la información relacionada con una persona referente a sus actuaciones, citas previas, intervenciones y recursos, entre otras actividades.

Módulo Casos

Desde el módulo de casos se desarrolla la creación y gestión de los casos (unidades familiares), que serán tratados por el sistema.

En este módulo se registra toda la información relativa a la unidad familiar, así como de las personas que la integran, bien como titular del caso o como miembro del mismo, como por ejemplo datos generales de la persona o información económica. Dentro de las principales funcionalidades de este módulo se encuentran, además, el alta de nuevos miembros del caso, acceso a las intervenciones (PAP), actuaciones y recursos del caso, integración con otros instrumentos (Ficha y Diagnóstico Social), mantenimiento del seguimiento del caso, acceso a documentos del caso, elementos de especial atención, entre otros. Asimismo, en el módulo Caso se ejecutan y consultan los procesos de interoperabilidad con otros organismos y administraciones.

Componente Persona

En BilbaoGES la definición de persona se corresponde con la legal de persona física. Las personas pueden ejercer diferentes roles: ser miembros de un caso, titulares de una intervención, titulares de un recurso, solicitantes de un recurso o perceptores del mismo.

El componente Persona está integrado con la aplicación de Padrón municipal, para acceder e incorporar, en caso de estar empadronadas, los datos de las personas que se den de alta en BilbaoGES. Existen procesos de sincronización que permiten la actualización de la información de las personas que ya existen en BilbaoGES.

Asimismo, está integrado con los datos de Territorio del Ayuntamiento para el tratamiento de las direcciones.

Sujeto

Existe además un componente Sujeto para categorizar a personas físicas o jurídicas que intervienen en el proceso, pero con un papel diferente al de receptor/a de la intervención, como por ejemplo, auxiliares del servicio de ayuda a domicilio, personas endosatarios de pagos, monitores taller, etc.

Módulo Agenda y Cita Previa

Cita previa

El módulo de cita **previa** permite localizar, imprimir, editar y generar las citas previas que son asignadas a la ciudadanía usuaria de servicios sociales con los y las trabajadoras sociales y demás profesionales del área.

A través de este módulo las personas usuarias de la aplicación podrán asignar citas previas en sus agendas o en las de otras/os profesionales.

- Permitirá obtener el o la profesional que debe atender la cita, en función de la zona a la que pertenece la persona que la solicita, la unidad de base a la que pertenezca el caso, el motivo de la cita.
- Obtención del primer hueco posible en cualquiera de las agendas de los y las profesionales que atienden citas (Urgentes o Primer hueco) Búsqueda de citas.
- Toma de datos.
- Verificación, impresión y control de citas.
- Definición de horarios.
- Reservas masivas de agenda y asignación centralizada de citas.

Agenda

El módulo de Agenda posibilita a las personas usuarias de la aplicación la organización de sus agendas, para la atención de citas previas y otras anotaciones en las mismas.

- Gestión de agendas de perfiles / recursos.
- Reservas de tiempo masivas.

Módulo de gestión de prestaciones económicas AES y AENP (Ayudas de Emergencia Social y Ayudas Especiales no Periódicas)

- Este módulo da continuidad a los recursos aplicados de tipo Prestaciones mediante la generación de Expedientes específicos de este tipo de recursos.
- Esta gestión incorpora todos los procesos de workflow que sustenta la tramitación, aprobación y puesta en marcha de este tipo de servicios.
 - Solicitud y gestión de citas.
 - Alta de solicitudes desde trámite en sede electrónica
 - Integración con la aplicación de Solicitud citas para AES.
 - Gestión de citas desde remesa.
 - Generación envío cartas citación.
 - Gestión de la documentación y verificación requisitos.
 - Requerimientos de documentación.
 - Cálculo de la prestación.
 - Gestión de conceptos, importes máximo y mínimo por tipo de expediente.
 - Proceso de gestión de resolución de expedientes AES.

- Generación de remesas.
- Gestión de decretos.
- Envío de notificaciones y comunicaciones
- Gestión de endosatarios.
- Gestión del envío de pagos a contabilidad.
- Gestión de la partida presupuestaria.
- Gestión de justificaciones.
- Inicio y resolución del procedimiento de reintegro.
- Integraciones con otras aplicaciones (envío a pagos...)

Módulo de SAD (Servicio de Ayuda a Domicilio)

El módulo de SAD (Servicio de ayuda a domicilio) que incorpora BilbaoGES permite realizar la configuración, el seguimiento administrativo, la elaboración de las distintas propuestas, y la posterior gestión de los servicios prestados a la ciudadanía, de los expedientes de este tipo que se generen en el sistema.

El SAD, parte de un recurso y genera un expediente específico de SAD que seguirá su correspondiente tramitación, en el que se incorporan las propuestas técnicas y la documentación específica del expediente (informe social, datos económicos, comunicaciones específicas...).

El sistema permite el acceso a los proveedores de forma que pueda realizarse la gestión y seguimiento a través de comunicados e incidencias e incorpora los datos del número de horas y servicios prestados a las personas beneficiarias. De esta forma permite gestionar la facturación, mediante las opciones de liquidación.

Los principales procesos específicos contemplados en este Módulo son:

- Datos económicos.
- Cálculo de la Renta Máxima Garantizada
- Cálculo provisional del copago del servicio.
- Requerimiento de documentación.
- Alta Expediente SAD y Propuesta. Prescripción servicios e intensidades.
- Revisión tareas y frecuencias.
- Cálculo definitivo copago.
- Cierre tareas con persona usuaria- Emisión Hoja de Tareas.
- Emisión de decretos SAD.
- Generación de remesas.
- Envío de notificaciones y comunicaciones
- Asignación de auxiliar domiciliario/a SAD – Horarios. (Empresa prestadora servicio).
- Gestión de incidencias servicio y seguimiento.
- Gestión liquidación factura proveedor.

- Gestión copago persona beneficiaria.
- Integración con el sistema de gestión tributaria.
- Seguimiento de la propuesta por trabajador/a social y proveedor.
- Simulación recálculo SAD
- Recálculo anual del SAD.
- Reasignación de proveedores.

Módulo SMUS

La cobertura de las funciones del Servicio Municipal de Urgencias Sociales se realiza en BilbaoGES a través de diferentes funcionalidades:

- Registro de llamadas.
- Gestión de actuaciones de urgencias y emergencias.
- Gestión de actuaciones y seguimiento. Para dar cobertura a prestaciones elementales.
- Gestión de carnés de comedor:
 - Emisión, registro, disponibilidad y renovaciones.
 - Control de la asistencia realizada por las entidades prestadoras del servicio.
- Gestión prestación de ropa y calzado:
 - Emisión, registro y prestación.
 - Gestión de la facturación: validación e integración de los datos remitidos por las entidades prestadoras del servicio.
- Gestión de reserva de plazas de alojamiento entre los centros que tiene disponible el Ayuntamiento de Bilbao.
 - Albergues y Centros de acogida nocturna.
 - Viviendas para personas sin hogar.
 - Centros de día para personas sin hogar.
 - Pisos de acogida para situaciones de urgencia social (Violencia de Género).

Módulo de Centros

Los centros son recursos que se le asignará a la persona beneficiaria, ya sea mediante una prescripción de los servicios sociales, obtenida a partir de un diagnóstico (PAP), o bien asignada a partir de una Actuación del SMUS.

- Gestión de los centros: espacios y servicios prestados.
- Gestión de las estancias, disponibilidad y confirmación de reservas.
- Gestión de las incidencias (de usuaria/o y centros).
- Establecimiento y gestión de sanciones.
- Gestión de alertas.
- Gestión de servicios complementarios en los centros (comedor, lavandería, ...)

Módulo Prestaciones Económicas Vinculadas al Servicio (PEVS)

Gestión de las prestaciones económicas individuales para hacer frente al costo de plazas, ya sea completando las aportaciones de las personas usuarias o subvencionando el total de la plaza, dentro de alternativas de alojamiento orientadas a diferentes destinatarios:

- personas mayores autónomas, con escasos recursos, dentro de las alternativas de alojamiento (alojamientos compartidos, viviendas comunitarias, centros de día, residencia personas discapacitadas, centro convalecientes personas usuarias SAD, viviendas tuteladas).
- Familias con menores a cargo, en situación de exclusión social y riesgo de desahucio, a través de la gestión de viviendas con un apoyo educativo, ofreciendo diferentes alternativas de alojamiento (pisos familias con menores, residencia familias monoparentales, residencia familias con menores y viviendas dotacionales).

Los principales procesos específicos contemplados en este Módulo son:

- Alta del recurso partiendo del PAP.
- Requerimiento de documentación.
- Alta de la prestación y del expediente económico.
- Gestión de datos económicos y cálculo de la prestación.
- Elaboración informe propuesta.
- Proceso de decreto.
- Envío de notificaciones y comunicaciones
- Generación de remesas de pago.
- Gestión del envío de pagos a contabilidad.
- Gestión de la partida presupuestaria.
- Integraciones con otras aplicaciones (envío a pagos...).
- Recálculo anual de PEVS.

Módulo Absentismo

- Obtención de informes y listados con registro histórico de la situación escolar del o de la menor.

Módulo Violencia de género

- Gestión de expedientes de violencia de género vinculados a un caso.
- Gestión de Agresiones, Procesos Judiciales y Problemáticas.
- Gestión de recursos asignados.

Remesas

- Generación de remesas para tratamiento masivo de registros, pudiendo generar pagos, decretos, documentos, realizar comunicaciones y notificaciones a destinatarios identificados, entre otros. Módulo transversal a todo el sistema.

Módulo Análisis Información

El sistema BilbaoGES proporciona información e indicadores de cada uno de los módulos existentes, así como de la gestión de casos dentro del PBI.

Este análisis se realiza a través de cubos dinámicos basados en dimensiones y medidas.

- Filtrado y ordenación de dimensiones en configuración jerárquica.
- Elaboración de informes.
- Exportar cubos.

Módulo Administración

En el módulo de Administración se configura todo lo necesario para el funcionamiento de la aplicación.

La parametrización se organiza por módulos, entre otros:

- AES (Conceptos de las ayudas, baremo, tipos de expediente...).
- SAD (Baremo, índices de cálculo, tipo de comunicado, servicios...).
- PEVS (proveedores, viviendas, tipos de conceptos).
- Centros (centros, tipos de incidencias).
- Citas (tipos y motivos de citas).
- Horarios (configuración de diferentes horarios según perfil profesional y tipo de cita por tramo horario).
- SMUS (motivos ausencias, tiendas de ropa...).

Además, desde administración se realizan las siguientes actividades, entre otras:

- Gestión de las personas usuarias del sistema (altas, bajas) y sus perfiles asociados.
- Gestión de las entidades.
- Gestión de calendario.
- Unificación de caso y unificación de persona.
- Parametrización de la integración con registro de entrada y expedientes administrativos (SAP).
- Reserva masiva de agenda.
- Elaboración de los formularios que se vayan a utilizar en la aplicación.
- Creación y edición de las plantillas a utilizar en el componente plantillas de la aplicación.
- Configuración de los desplegables de la aplicación (catálogo).
- Configuración de los Servicios y Recursos, PI y tipo de proyecto.
- Mantenimiento de los datos de centros escolares.
- Consulta de los accesos a efectos de cumplimiento de la LOPD.
- Generación y gestión de informes

Otras características funcionales de BilbaoGES

- Integración con otras aplicaciones.

- Integrada con aplicativos corporativos municipales de forma que proporciona información para las tramitaciones y para asegurar el acceso a la totalidad de la información. Entre otros:
 - o Padrón municipal de habitantes (E-pob)
 - o Territorio
 - o Registro de entrada/salida (SAP- G Registro)
 - o Gestión de notificaciones y comunicaciones (G-Notify)
 - o Expedientes (SAP)
 - o Gestor documental (Alfresco)
 - o Facturación, Tasas Economía y Hacienda (SAP)
 - o PERSEO (sistema contable)
 - o Ficha y Diagnóstico Social
 - o Solicitud de citas AES
 - o Sede electrónica E-Udala.
- Interoperabilidad
 - o Integración con los servicios de interoperabilidad a través de NISAE.
- Integrada con otras entidades: Gobierno Vasco, Diputación Foral de Bizkaia, empresas prestadoras de servicio para la comunicación e intercambio de información con ellas.
- Posibilita el acceso de las empresas prestadoras de servicios para alimentar y actualizar la información asociada al servicio prestado.
- Integrada con herramientas GIS (geolocalización).
- Bilingüe en castellano y euskera.
- Incorpora sistema de avisos (alertas).
- Integración con la plataforma corporativa de generación de sms y mails.
- Permite la generación automática de documentos a partir de plantillas. Cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El conjunto de procesos de negocio y componentes delimitan los trabajos a realizar por las empresas adjudicatarias. Esta relación podrá ser modificada durante la vigencia del contrato con la incorporación y retirada de procesos de negocio y componentes, concretamente la evolución del sistema hacia un nuevo modelo basado en prototipo que agilice su evolución.

2.2. Contenido del proyecto y especificaciones técnicas requeridas

El principal objetivo de esta contratación es asegurar la evolución de las aplicaciones descritas anteriormente siendo las líneas maestras que se persiguen las siguientes:

- Incorporar nuevas funcionalidades que complementen los actuales aplicativos del Ayuntamiento de Bilbao.

- Garantizar la mejora y adecuación de los sistemas gestionados a la estrategia, evolución y orientación que defina la organización y, en particular, a los procesos de negocio a los que da soporte, de acuerdo con las demandas internas.
- Mantener en todo momento la obligada integración funcional de procesos y datos.
- Gestionar eficazmente los esfuerzos derivados de la evolución, mantenimiento y soporte a través de una estructura flexible que maximice el nivel de servicio.
- Asegurar a las personas usuarias finales la máxima disponibilidad del sistema.
- Mantener al colectivo de personas usuarias actualizado en información y formación sobre los cambios que se acometan.

La adjudicataria deberá contemplar en su oferta los siguientes servicios:

2.2.1. Servicios No Planificados

Soporte a personas usuarias. Se entiende por soporte a personas usuarias las actividades de recepción, resolución y seguimiento de consultas planteadas sobre el funcionamiento de las aplicaciones. Este servicio incluye las tareas de gestión asociadas a la realización de las actividades de soporte a personas usuarias.

Mantenimiento Correctivo. Se entiende como tal las actividades de análisis, resolución y seguimiento de errores funcionales y técnicos de las aplicaciones. Este servicio incluye las tareas de gestión asociadas a la realización de las actividades de Mantenimiento Correctivo.

Se trata por tanto de un servicio encaminado a la resolución de incidencias, entendidas como:

- funcionamiento indebido de los sistemas en producción, siempre que éstos no estén afectados por cambios del entorno interno (Hardware y Software básico) y/o externo (nuevas funcionalidades en período de construcción o post-arranque);
- un error de datos derivados de una acción indebida realizada, cuando no pueda ser resuelta por la misma vía (ej. transacción/programa) con la que se ha causado el error de datos.

Este servicio se gestionará en base a unos Niveles de Servicio que permitan evaluar y realizar un seguimiento de la prestación del servicio, siendo necesaria por tanto la asociación de prioridades a cada una de las incidencias.

2.2.2. Servicios planificados.

Agrupar las líneas de servicio que, por su naturaleza, pueden ser planificadas en el tiempo. Suelen ir asociadas a una adaptación o una mejora funcional de las aplicaciones, y requieren un diseño y una planificación detallada aprobada por el Ayuntamiento de Bilbao/ BilbaoTIK.

Mantenimiento evolutivo. Se entiende por Mantenimiento Evolutivo las actividades de recepción e implantación de cambios debidos a la introducción de ampliaciones o

modificaciones funcionales/técnicas cuyo esfuerzo de resolución sea superior a un número determinado de horas

Este servicio incluye las tareas de gestión asociadas a la realización de las actividades del servicio de mantenimiento evolutivo que incluirá las actividades de diseño detallado, diseño técnico, construcción/parametrización, implantación, documentación y tareas de soporte al post-arranque de la nueva funcionalidad.

Para la realización de este servicio, se precisa la existencia y aprobación por parte del Comité de Dirección de un Análisis y Diseño Funcional, que contenga de forma detallada los requerimientos de usuario, alcance, enfoque e implicaciones técnicas/organizativas del cambio a realizar.

El servicio de mantenimiento evolutivo se gestionará en base a estimaciones cerradas por proyecto y/o en base a una herramienta de estimación asociada a valoraciones de dificultad y esfuerzo teórico de desarrollo de funciones tipo por entorno.

Con relación a las peticiones de mejora o nuevas funcionalidades que el Ayuntamiento de Bilbao/ BilbaoTIK pueda formular, a propuesta de las áreas de gestión, la empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes actividades asociadas al servicio de mantenimiento evolutivo objeto de este contrato:

- Estudio del impacto en las aplicaciones de los cambios.
- Proponer la realización de los cambios y sus posibles alternativas.
- Estudio y seguimiento del rendimiento de las aplicaciones, analizando y corrigiendo las causas que puedan dar lugar a malos tiempos de respuesta, si dependen de las aplicaciones o avisando al departamento de sistemas.
- Análisis y diseño detallado de la parametrización y desarrollos necesarios relacionadas con las nuevas funcionalidades a implantar.
- Identificación de los datos a tratar, y su repercusión en el modelo de datos del sistema.
- Carga inicial o migración de los datos que fueran necesarios, en su caso.
- Elaboración y ejecución de los planes de prueba necesarios para la implantación de las nuevas funcionalidades.
- Implantación de la funcionalidad parametrizada o desarrollada en los ámbitos organizativos afectados.
- Planificación e impartición de la formación necesaria en aquellas funcionalidades que la requieran.
- Elaboración de la documentación funcional y técnica detallada, así como de las consideraciones necesarias para la correcta explotación del sistema.
- Coordinación de procesos de pilotaje de futuras actualizaciones.

Innovación y Mantenimiento Preventivo. Se entiende por Innovación y Mantenimiento Preventivo un servicio pro-activo enfocado a proponer mejoras y/o cambios en las aplicaciones gestionadas en el día a día dentro del Correctivo y/o de Soporte al Usuario, basándose en la información de gestión que se aporta periódicamente, de la que se extraen las conclusiones que permiten sugerir acciones encaminadas a la mejora continua, o bien del conocimiento de mejores prácticas sobre procesos/herramientas existentes en el mercado y aplicables a la casuística.

Este servicio se integra, por tanto, dentro del ciclo de mejora continua, siendo un generador más de oportunidades de mejora, que, identificadas y aprobadas, pasarían a gestionarse de forma análoga a las Pequeñas Mejoras Funcionales/Técnicas y o Nuevos Proyectos, en función de la envergadura de los cambios a realizar.

2.3 Requisitos de infraestructura tecnológica

Requisitos de infraestructura servidora y de desarrollo

A continuación, se describe el esquema del entorno tecnológico del que dispone el Ayuntamiento de Bilbao en la actualidad, así como un inventario de las principales versiones de software utilizado.

El entorno tecnológico sobre el que se desarrolla el objeto de contrato es el sistema de gestión del Área de Acción Social BilbaoGES, consistente en desarrollos propios y adaptaciones realizados principalmente sobre las siguientes tecnologías:

- Jboss EAP 6.4
- Sql Server 2016
- JDK 1.8
- Camunda BPM 7.4
- Spring 4.1.7
- JPA 2.1 (Hibernate 4.3.10)
- ZK 7.0.3,
- Pentaho B.I. Mondrian,
- Jasper Reports 6.2.2
- Alfresco
- Maven

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.

Una vez dado el visto bueno al proyecto por los responsables municipales, BilbaoTIK con la colaboración de la empresa responsable de la aplicación y siguiendo las instrucciones concretas del manual de instalación, 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 siguiendo las mismas instrucciones que para 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 deberá ser indicada de forma expresa.

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 del adjudicatario, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y mantenimiento de las infraestructuras requeridas para la prestación del servicio, estarán a cargo del adjudicatario, quien será el único 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. La empresa adjudicataria proporcionará mecanismos de escalado para la resolución de incidencias adicionales en las 48 horas posteriores a las implantaciones.

2.4. Garantía de los trabajos y / o servicio postventa

El plazo de garantía de los trabajos será de tres meses 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 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, el Ayuntamiento de Bilbao/BilbaoTIK comunicará a la contratista 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.

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

3. METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL PROYECTO / SERVICIO

3.1. 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 del Ayuntamiento de Bilbao.
- 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:

Jefe de Proyecto

La empresa adjudicataria deberá designar a una persona como jefe/a de proyecto, a quien le corresponderá la dirección del proyecto.

Es la persona máxima responsable de la correcta ejecución del proyecto y de la gestión y supervisión de este en base a las condiciones descritas en este pliego.

Deberá contar con una experiencia acreditada, de al menos dos años, en la implantación y/o mantenimiento en el ámbito de la Administración Pública de aplicaciones referidas a los módulos que forman parte de BilbaoGES.

Las funciones que deberá desempeñar, entre otras, serán las siguientes:

- Controlar y gestionar los recursos del proyecto.
- Asumir la interlocución con Ayuntamiento de Bilbao/BilbaoTIK.
- Realizar y actualizar en cada fase el Plan de Proyecto (calendario, riesgos, tareas, recursos e involucración de los participantes).
- Monitorizar el proyecto.
- Ser responsable de la organización interna del equipo, poniendo a disposición del proyecto los medios personales y auxiliares ofertados, así como de los plazos de respuesta acordados.

Consultoras/es funcionales

Deberá contar con una experiencia acreditada, de al menos cuatro años, en implantaciones en productivo y/o mantenimiento en la Administración Pública de los módulos que forman parte de BilbaoGES.

Entre sus principales funciones, destacamos las siguientes:

- Asesorar al cliente y al propio equipo sobre la mejor manera de implementar una incidencia. Realización de los diseños funcionales necesarios.
- Apoyar en la realización de la toma de requisitos, identificando los casos de uso y el detalle de estos.
- Realizar las pruebas funcionales del sistema.
- Apoyar a las pruebas de aceptación.
- Apoyar en la ejecución de la formación y asistir a las personas usuarias.

Arquitecto software

Deberá contar con una experiencia acreditada en implantaciones en productivo y/o mantenimiento en la Administración Pública en las tecnologías que forman parte de BilbaoGES.

Este perfil podría tener una dedicación parcial en el proyecto, según las necesidades.

Entre sus principales funciones, destacamos las siguientes:

- Asesorar y apoyar al equipo en las tecnologías utilizadas.
- Dar soporte al equipo ante cualquier problema técnico.
- Supervisar el código desarrollado por el equipo.
- Definir nuevos componentes así como adaptar los componentes ya existentes para soportar los requerimientos del área.
- Asegurar el cumplimiento de las normas de calidad del software.
- Evaluar y optimizar el rendimiento del sistema.
- Proponer las tecnologías y herramientas más adecuadas en caso de que sea necesario adaptar y/o evolucionar la arquitectura actual.

Analistas programadores

Deberá contar con una experiencia acreditada en implantaciones en productivo y/o mantenimiento en la Administración Pública de los módulos que forman parte de BilbaoGES, así como en las tecnologías utilizadas en el desarrollo de BilbaoGES.

Entre sus principales funciones, destacamos las siguientes:

- Generar la documentación de análisis técnica.
- Diseñar, desarrollar e implementar los componentes de la solución.
- Configurar la solución.

Para la firma del acta de inicio del contrato, el adjudicatario deberá presentar la relación nominal y curriculum vitae del equipo de trabajo adscrito al contrato para la comprobación de su adecuación al perfil exigido, salvo que ya lo hubiera presentado anteriormente o hubiera habido cambios en el equipo de trabajo. (Los datos relativos al equipo de trabajo han de presentarse utilizando la plantilla del Anexo I)

Se considera obligación contractual esencial la adscripción al contrato del equipo de trabajo con los perfiles establecidos, de forma que su incumplimiento por el adjudicatario será causa de resolución de este.

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

- El equipo puesto a disposición del presente contrato deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del proyecto.
- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal adscrito, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la obligación de sustitución de este o la resolución del contrato.
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, se podrá solicitar su sustitución por parte del Ayuntamiento de Bilbao/BilbaoTIK, con un preaviso de 15 días, por otro del mismo perfil, si existen razones justificadas que así lo aconsejen.
- Si el adjudicatario propusiera el cambio de una persona del equipo de trabajo, se solicitará por escrito con 15 días de antelación exponiendo las razones para su aprobación por parte del Ayuntamiento de Bilbao/BilbaoTIK. Dicha persona deberá ser sustituida necesariamente por otra de perfil equivalente.
- La empresa adjudicataria habrá de prever la sustitución del personal en caso de enfermedad, accidente o cualquier otra circunstancia prevista o imprevista.
- Los cambios en el equipo de trabajo que sean aprobados por parte de Ayuntamiento de Bilbao/BilbaoTIK implicarán una fase de transferencia y estabilización que tendrá una duración máxima de 15 días, y los servicios incluidos en ellas no serán facturables.

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.

3.2. Planificación del servicio

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.

3.3. 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 servicio, o proyectos incluidos en el mismo, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con BilbaoTIK.

- Para dar por finalizado el servicio 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.

3.4. 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 esta.

El horario regular del servicio será el de oficina a jornada completa, según estipule la normativa de la adjudicataria, durante los doce meses del año, salvo en los casos en los que sea necesaria una intervención según el ANS definido o en los casos en los que lo requiera el servicio (puestas en producción, migraciones, etc.). En estos casos, la adjudicataria compensará como estime conveniente los horarios con sus equipos de trabajo.

El trabajo se desarrollará siguiendo el siguiente procedimiento:

1º La adjudicataria trabajará con la metodología y gestión de proyectos proporcionada por BilbaoTIK. Esta metodología se desarrollará sobre la plataforma JIRA Software

2º El equipo técnico de la adjudicataria gestionará las incidencias en la plataforma (JIRA software) que BilbaoTIK pondrá a su disposición donde se gestionará dichas 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.

3ª 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.

3.5. Gestión de la calidad de las aplicaciones y del servicio

Con objeto de mejorar progresivamente la calidad del servicio y de las aplicaciones incluidas en el ámbito del presente pliego de bases técnicas, se incluye en esta línea de trabajo las actividades orientadas a la ejecución de un Plan de Aseguramiento de la Calidad.

Por cada trabajo que se lleve a cabo sobre las aplicaciones, consecuencia de las peticiones de mantenimiento demandadas, deberá garantizar que el sistema actualizado mantiene los mismos niveles de calidad (o superiores, pero nunca inferiores), previos a la actuación. Para ello, se realizará al menos:

- Controles de calidad para los entregables que se hayan visto afectados, asegurando la calidad definida en el Plan de Calidad del Servicio.
- Documentación del resultado de las pruebas:
 - o Unitarias. Para evitar la introducción de un nuevo defecto al intentar reparar el inicialmente detectado, se relanzarán todas las definidas.
 - o De integración. Se ejecutarán solo para las que afecten a los módulos reparados, y a todos aquellos que dependan directa o indirectamente de estos.
 - o De sistema. Se ejecutarán solo para las que afecten a los módulos reparados, y a todos aquellos que dependan directa o indirectamente de estos.
 - o De regresión. Como en el caso de las pruebas unitarias, se relanzarán todas las definidas.

Dentro de las fases iniciales de la prestación del servicio se concretarán los aspectos anteriores en un Plan de Aseguramiento de la Calidad a presentar por la empresa adjudicataria. Dicho plan será un documento vivo y podrá ser modificado a posteriori por el/la responsable del servicio de BilbaoTIK.

Un decremento en los niveles de calidad acordados supondrá la no aceptación del trabajo por parte de BilbaoTIK, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria realizar las acciones y tareas que sean necesarias para restablecer al menos los mismos niveles de calidad previos.

La aplicación de este plan de aseguramiento de la calidad tendrá como objetivo la reducción progresiva de las actuaciones de mantenimiento correctivo.

Así mismo, y con objetivo de mejorar la calidad del servicio, al inicio del proyecto, BilbaoTIK y la adjudicataria negociarán los ANS que regirán el servicio y los procedimientos para su gestión, así como el horario concreto de prestación del servicio y niveles de disponibilidad y rendimiento, incluidas las penalizaciones ante el fallo de provisión de servicios.

El ANS establecerá como mínimo la siguiente clasificación en cuanto a niveles de criticidad de las peticiones:

Código	Descripción	Escalado	Resolución
1.-Interrupción crítica de servicio	El evento provoca una parada de trabajo crítica durante el horario laboral y/o afecta a un gran número de personas usuarias	Inmediato	4 h.
2.-Interrupción grave de servicio	El evento provoca dificultades a una persona usuaria o grupo de usuarias que les impide continuar con el trabajo, impactando a procesos de negocio críticos	1 h.	8 h.
3.-Interrupción de servicio a usuarios	Las dificultades experimentadas por una persona usuaria no causan parada del trabajo, existiendo una alternativa, pero el rendimiento y/o la funcionalidad del sistema está degradada o limitada	2 h.	1 día laborable
4. Sin impacto o con impacto menor en el servicio	El evento provoca dificultades a una persona usuaria, pero no causa parada del trabajo	4 h.	6 días laborables
5.- Consultas	Eventos que no causan impacto en los servicios, como consultas técnicas	2 días	6 días laborables

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.

3.5. Documentación para 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 esta 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 en las entregas parciales 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 esta 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.

En Bilbao, a 27 de mayo de 2025

ENRIQUE
PASCUAL ANCHIA
- 30601196H

Firmado digitalmente
por ENRIQUE PASCUAL
ANCHIA - 30601196H
Fecha: 2025.05.27
14:38:42 +02'00'

Enrique Pascual Anchia
Subdirector de Transformación Digital
Responsable del contrato

A. nexo II

Antigüedad	Empresa	Categoría	Fecha Alta	Fecha Baja	Actividad Informática

Titulación / Certificación	Título académico	Centro	Años titulación	Fecha Expedición	Titulación Informática (Sí/No)

Proyectos	Nombre proyecto	Empresa proyecto (si público)	Fecha inicio	Fecha Fin	Categoría	Perfil	Funcionalidad	Tecnología
-----------	-----------------	-------------------------------	--------------	-----------	-----------	--------	---------------	------------



Puede desempeñar más de un perfil por proyecto. Módulos funcionales, componentes y tecnologías con los que se ha trabajado