

21/2025 Esp.

GARAPENERAKO LAGUNTZA ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA, DONOSTIAKO UDALAREN ETA GAINERAKO UDAL ERAKUNDEEN APLIKAZIOAK MANTENTZEKO

1.- KONTRATUAREN XEDEA

Baldintza Teknikoen Agiri honen helburua da oinarri teknikoak ezartzea Donostiako Udalaren eta gainerako udal erakundeen aplikazio informatiko guztien mantentze eta bilakaerarako euskarri izango den zerbitzua kontratatze eta azpiegitura mantentzeko, DonostiaTIK-en Lotus Notes Domino Plataforma garatzeko.

Kontratua Zerbitzu Mailari buruzko Akordioaren (ANS) modalitatean gauzatuko da.

Baldintza teknikoaren agiri honekin batera, enpresa lizitatuaren eskura 4 eranskin jartzen dira. Eranskin horien izena eta edukia ondoren zehazten dira:

I. eranskinean ("Ingurune teknologikoa"), aplikazioen mantentze-lanei aplikatu beharreko baldintza teknikoak definitzen dituen ingurune teknologikoa dago jasota. Hala ere, baldintza horiek aldatu egin daitezke kontratuan, bai ingurune elementuen bertsioen aldaketengatik, bai hobekuntzak sartzeagatik, hala nola kodea sortzeko Adimen Artifiziala erabiltzeagatik

II. eranskinean, "Kontrola eta jarraipena" izenekoan, kontrola eta jarraipena jasota daude. Kontrol eta jarraipen lanen helburua da zerbitzuaren prestazioaren egoera modu objektiboan ezagutzea, hobetu daitezkeen alderdiak zehaztea eta beharrezkoak diren neurri zuzentzaileak aplikatzea.

"Curriculum Vitae Eredua" III. eranskinean taula bat dago jasota, eta enpresa lizitatuak taula hori bete beharko du taldeko kideen curriculum vitae-a egiaztatzeko.

Eta, amaitzeko, **"Metatutako esperientzia" IV. eranskinean** taula bat dago, enpresa lizitatuak bete beharko dutena, ekipoko kide guztien aplikazioetan edo gaitan metatutako esperientzia egiaztatzeko.

Exp 21/2025

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE AL DESARROLLO PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN Y DEMÁS ENTIDADES MUNICIPALES.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este Pliego de Condiciones Técnicas es establecer las bases técnicas para la contratación del servicio soporte al desarrollo para el mantenimiento y evolución del conjunto de aplicaciones informáticas del Ayuntamiento de San Sebastián y demás entidades municipales, y el mantenimiento de la Infraestructura de cara al desarrollo de la Plataforma Lotus Notes Domino de DonostiaTIK.

El contrato se ejecutará bajo la modalidad de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

Junto con este Pliego de condiciones técnicas se ponen a disposición de las empresas licitadoras 4 Anexos cuya denominación y contenido se detallan a continuación:

En el **Anexo I "Entorno tecnológico"** se encuentra recogido el entorno tecnológico donde se definen las condiciones técnicas a aplicar al mantenimiento de las aplicaciones. No obstante, estas condiciones pueden variar durante el contrato debido tanto a cambios de versiones de los elementos del entorno como a la introducción de mejoras como la utilización de Inteligencia Artificial para la generación de código

En el **Anexo II "Control y seguimiento"** se encuentra recogido el control y seguimiento. Las tareas de control y seguimiento tienen como propósito conocer de forma objetiva el estado de la prestación del servicio y detallar los aspectos mejorables y aplicar las medidas correctoras que sean necesarias.

En el **Anexo III "Modelo curriculum Vitae"** se encuentra recogida una tabla que las empresas licitadoras deberán rellenar para acreditar el curriculum vitae de los componentes del equipo.

Y para terminar en el **Anexo IV "Experiencia acumulada"** se encuentra recogida una tabla que las empresas licitadoras deberán rellenar para acreditar la experiencia acumulada en las distintas



I., II., III. eta IV. Eranskinak hala eskatzen duten enpresen eskura daude, eskatzailearen datuak erregistratu ondoren, eskatutako konfidentzialtasuna egiaztatzeko. Horretarako, honako hauen bidez jarri beharko dira harremanetan:

Helbide elektronikoa:

donostiatik_kontratazioa@donostia.eus

Telefonoa: 943481800

“Curriculum Vitae eredua” eranskina eta “Metatutako esperientzia” eranskina lizitazio-iragarkian argitaratuko dira.

2.- ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

2.1 ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA

Zerbitzua honela emango da:

- Behar diren premien mantentze zuzentzaile, ebolutibo eta egokitzalea egitea
- Mantentze-lan horiekin lotutako dokumentazioa sortzea edo eguneratzea, eta, bereziki, Lotus Notes Domino plataformarako arkitekto teknikoaren profilerako eta Lotus Notes Domino plataformako garapenarako azpiegituren mantentze-lanetarako.
- Era berean, zerbitzuaren beraren kudeaketa- eta administrazio-lanak ere barnean hartuko ditu.

Zerbitzu hori indarrean dagoen bitartean, esleipendunak egin beharreko lanak zehaztuko dituen zereginen zorro bat egongo da bizirik, DonostiaTIK proiektuak kudeatzeko tresnan. Zeregin multzo horren jatorri nagusia DonostiaTIKeko erabiltzaileen eta DonostiaTIKeko bezeroen eskaerak izango dira. Era berean, enpresa esleipenduna bera jatorri duten zereginak egongo dira, eta, DonostiaTIKekin adostu ondoren, hobekuntza ekintza gisa definituko dira.

Zerbitzu honetan sartutako zeregin bakoitzerako, esleipendunak hura betetzea aurreikusten duen ordu kopurua baloratuko du, eta DonostiaTIKeko

aplikaciones o materias de todos los componentes del equipo.

Los Anexos **I, II, III y IV** se encuentran a disposición de las empresas que así lo soliciten previo registro de los datos del solicitante a efectos de acreditar la confidencialidad requerida. Para ello tendrán que ponerse en contacto a través de:

Correo electrónico:

donostiatik_kontratazioa@donostia.eus

Teléfono: 943481800

El Anexo **“Modelo curriculum Vitae”** y Anexo **“Experiencia acumulada”** estarán publicadas en el anuncio de licitación.

2.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio consistirá en:

- La realización del mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo de las necesidades requeridas
- La creación o actualización de la documentación asociada a dichos mantenimientos, y específicamente para el perfil de Arquitecto técnico para la plataforma Lotus Notes Domino, el mantenimiento de Infraestructuras para los desarrollos en la plataforma Lotus Notes Domino.
- Asimismo, comprenderá las labores propias de gestión y administración del propio servicio.

Durante el periodo de tiempo en el que este servicio se encuentre vigente, se mantendrá viva una cartera de tareas que detallarán los trabajos a realizar por el adjudicatario, en la herramienta de gestión de proyectos de DonostiaTIK. Este conjunto de tareas tendrá principalmente como origen, peticiones de usuarios tanto de DonostiaTIK, como de los clientes de DonostiaTIK. Asimismo, existirán tareas cuyo origen sea la propia empresa adjudicataria y que, tras consensuar con DonostiaTIK, se definirán como acciones de mejora

Para cada tarea incluida en este servicio el



langile arduratsuek baliozkotuko dute estimazio hori. Zeregin bakoitzaren orduen kalkuluan akordiorik ezartzen ez bada, hori ez da kontuan hartuko zereginen poltsan, hau da, kontratu honen irismenean.

2.1.1. MANTENTZE ZUZENTZAILEA

DonostiaTIKek proiektuak kudeatzeko tresna bat du, mantentze lanen beharrak artikulatzeko. Tresna hori zerbitzu horri dagozkion mantentze lanak esleitzeko erabiliko da. Enpresa esleipendunak tresna hori erabili beharko du bere zereginei ahalik eta azkarren erantzuteko.

Mantentze zuzentzailea bermeak estaltzen ez dituen gorabeherak konpontzeko prozesu bat da:

- Programak huts egiten duenean eta ustekabeen amentzen denean.
- Programak espero ez diren emaitzak sortzen dituenean.

Ahal dela, mantentze zuzentzaileko lanak modu planifikatuan egin beharko dira, ez dutelako berehalako arretarik behar. Hala ere, egoera jakin batzuetan larrialdiko mantentze zuzentzaileko lanak egin beharko lirateke, epe laburretan eta normalean programa multzo oso mugatu batean (normalean bat). Mantentze lan zuzentzaileen zerbitzu horren barruan, honako lan hauek ere sartzen dira:

- Hautemandako akatsak detektatzen eta diagnostikatzen laguntzea.
- Akats horien ebazpen-proposamena.
- Horien ebazpena eta jarraipena.
- Aplikazioaren funtzionamendu okerrak eragindako datu okerren zuzenketa.
- Eragindako aplikazioaren dokumentazioa eguneratzea, hala badagokio.

Eta Lotus Notes Domino plataformarako arkitekto teknikoaren profilaren kasuan:

- Logak araztea eta Lotus Notes Domino plataformarako garatutako aplikazioen bug-ak aztertzea.

adjudicatario valorará el número de horas en el que estima su cumplimiento, y personal de DonostiaTIK responsabilizado validará dicha estimación. En el caso de que no se establezca un acuerdo en el cálculo de horas de cada tarea, ésta no será tomada en cuenta en la bolsa de tareas, es decir, en el alcance del presente contrato.

2.1.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

DonostiaTIK dispone de una herramienta de gestión de proyectos mediante la cual articula las necesidades de mantenimiento. Dicha herramienta se utilizará para asignar las tareas de mantenimiento correspondientes a este servicio. La empresa adjudicataria deberá utilizar dicha herramienta para atender sus tareas con la mayor celeridad posible.

El mantenimiento correctivo es un proceso dirigido a la reparación de incidencias no cubiertas por la garantía:

- Cuando el programa falla y termina inesperadamente.
- Cuando el programa produce unos resultados que no son los esperados.

Aunque preferentemente las labores de mantenimiento correctivo se deberán realizar de forma planificada, porque no requieren de una atención inmediata, pudieran darse determinadas circunstancias en las que fuera necesario realizar labores de mantenimiento correctivo de urgencia, que deberían realizarse en períodos cortos de tiempo y normalmente sobre un conjunto muy limitado de programas (generalmente uno). Dentro de este servicio de mantenimiento correctivo también se incluyen las siguientes labores:

- Colaboración en la detección y diagnóstico de los defectos detectados.
- Propuesta de resolución de dichos defectos.
- Resolución y seguimiento de los mismos.
- Corrección de los datos erróneos ocasionados por el funcionamiento incorrecto de la aplicación.
- Actualización de la documentación de la aplicación afectada si procede.

Y en el caso del perfil de Arquitecto Técnico para la plataforma Lotus Notes Domino además:

- Depuración de los logs. y análisis de los bugs de las aplicaciones desarrolladas para



la plataforma Lotus Notes Domino.

2.1.2. MANTENTZE EBOLUTIBOA

Funtzionalitate berriak sartzeko eta, horrela, aplikazioaren eskakizunetan izandako aldaketen ondorioz erabiltzaileak dituen beharrei erantzuteko egin behar diren aldaketak. Beharrezkoa den kasuetan, esleipendunari DonostiaTIKekin lankidetzan aritzeko eskatu ahal izango zaio, analisi funtzionala egiteko.

Lotus Notes Domino plataformarako arkitekto teknikoaren profila, gainera, Lotus Notes Domino plataformaren azpiegituran garapenak egiteaz arduratuko da, helburu hauekin:

- Programak eta aplikazioak garatzeko behar den azpiegitura hobetzea.
- Produktuaren pasatzeko prozesuak automatizatzea.
- Aplikazioen sarbidea kontrolatzeko zerrenden kudeaketa zentralizatua.
- Ezarri beharreko aplikazioak kargatzeko probak egitea.

2.1.3. MANTENTZE MOLDATZAILEA

Lege-aldaketek sortutako aplikazioetan edo informazio-sistemak jarduten duen azpiegitura teknologikoan egin beharreko aldaketak. Hona hemen adibide batzuk:

- Oinarritzko azpiegitura teknologikoaren aldaketak.
- Datu-baseak kudeatzeko sistemak aldatzea.
- Beste aplikazio horizontal batzuekin integratzeak eragindako aldaketak (segurtasuna, identifikazioa, trazabilitatea, jakinarazpena...).
- Datuak esportatzeko eta inportatzeko prozesuak, beste aplikazio batzuekin integratzeko.

2.2. DESKRIKAPEN TEKNIKOA

Zerbitzuen eskaintzan sartutako jarduerak DonostiaTIK-en ezarritako prozedurek eta metodologiak ezarritako jarraibideetara egokituko

2.1.2. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Modificaciones que hay que realizar para incorporar nuevas funcionalidades y así dar respuesta a las necesidades del usuario originadas por cambios en los requerimientos de la aplicación. En los casos en que sea necesario, podrá solicitarse al adjudicatario su colaboración con DonostiaTIK para la elaboración del análisis funcional.

El perfil de Arquitecto técnico para la plataforma Lotus Notes Domino se ocupará además de realizar desarrollos en la infraestructura de la plataforma Lotus Notes Domino con el fin de:

- Mejora de infraestructura necesaria para el desarrollo de programas y aplicaciones.
- Automatización de los procesos de pase a Producción.
- Gestión centralizada de las listas de control de Acceso de las aplicaciones.
- Realizar pruebas de carga de las aplicaciones a implantar.

2.1.3. MANTENIMIENTO ADAPTATIVO

Modificaciones que hay que realizar en las aplicaciones originadas por los cambios legislativos o en la infraestructura tecnológica en la que opera el sistema de información. Sirvan de ejemplo:

- Cambios de la infraestructura tecnológica de base.
- Cambios en los sistemas gestores de bases de datos.
- Cambios ocasionados por la integración con otras aplicaciones horizontales (Seguridad, identificación, trazabilidad, notificación, ...).
- Procesos de exportación e importación de datos para la integración con otras aplicaciones.

2.2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA

Las actividades incluidas en la prestación de los servicios se ajustarán a las directrices marcadas por los procedimientos y metodología implantados



dira, alderdi hauek kontuan hartuta:

1. Java eta Lotus Notes inguruneetan aplikazioak mantentzea eta funtzionalitate berriak garatzea, DonostiaTIK en arauen eta estilo liburuaren arabera
2. Programazio-metodologia seguruak erabiltzea (*).
3. Estatistikak egitea.
4. Gorabehera erantzutea, egindako lanaren mantentze zuzentzaileari begira.
5. DonostiaTIKeko konexioa telematikoki, proiektuak egiteko.
6. Hardwarearen eta softwarearen, osagaien eta abarren analisia.
7. Zerbitzu-eskaeretan sartutako proiektuen dokumentazioa osatzea.

(*) Programazio segurua.

DonostiaTIKek, Administrazio Elektronikoaren esparruan Segurtasun Eskema Nazionala (ENS) arautzen duen urtarilaren 8ko 3/2010 Errege Dekretua betez, bere sistemen adostasuna du kategoria ERTAINEAN, eta, horregatik, esleipendunak honako hauek bete beharko ditu:

- DonostiaTIKeko langileek helarazten dizkioten segurtasun jarraibideak beteko ditu, bere informazio sistemarako urruneko sarbidea ezartzeak segurtasuna bermatzeko. Sarbidea egiten den ekipoei bastioituta egon beharko dute (segurtasun konfigurazioa), DonostiaTIK emandako gida edo jarraibide teknikoaren arabera.
- Iturburu-kodearen babesari dagokionez helarazten zaizkion segurtasun-jarraibideak beteko dira. Inola ere ez dago baimenduta DonostiaTIK informazio sistematik ateratzea.

Garapen-ekintza propioetarako, DonostiaTIKek emandako jarraibideei, prozedurei eta abarrei jarraituko die, eta, halakorik ezean, ENS Errege Dekretuaren I. eranskineko ("Ingurune teknologikoa") segurtasun-neurriak jasotako garapen-jarraibideak beteko ditu, oro har, eta, bereziki, garapen-metodologia aitortua erabiltzeko eta diseinutik segurtasuna aplikatzeko buruzkoak.

en DonostiaTIK, kontemplanedo los siguientes aspectos:

1. Mantenimiento de aplicaciones y desarrollo de nuevas funcionalidades en entornos Java y Lotus Notes de acuerdo con las normas y libro de estilo de DonostiaTIK
2. Uso de metodologías de programación seguras (*).
3. Elaboración de estadísticas.
4. Atención de incidencias de cara al mantenimiento correctivo del trabajo realizado.
5. Conexión con DonostiaTIK vía telemática para la realización de los proyectos.
6. Análisis de hardware y software, componentes, etc.
7. Completar la documentación de los proyectos incluidos en las peticiones de servicio.

(*) Programación segura.

DonostiaTIK en cumplimiento del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENS), dispone de la conformidad de sus sistemas en categoría MEDIA, motivo por el cual el adjudicatario deberá cumplir las siguientes:

- Atenderá a las instrucciones de seguridad que le sean trasladadas por el personal de DonostiaTIK, para garantizar la seguridad el establecimiento del acceso remoto a su sistema de información. Los equipos desde los cuales se realice el acceso deberán estar bastionados (configuración de seguridad) conforme a las guías o instrucciones técnicas proporcionadas por DonostiaTIK.
- Se observarán aquellas directrices de seguridad que se le trasladen, en relación a la protección del código fuente. No estando autorizado en ningún caso, su extracción del sistema de información de DonostiaTIK.

Para las acciones propias de desarrollo seguirá las instrucciones, procedimientos, etc., proporcionados por DonostiaTIK, en su defecto observará siempre de manera general las directrices de desarrollo recogidas por la medida de seguridad del Anexo I del Real Decreto ENS, "Entorno tecnológico" y en particular las relativas a



Erabili beharreko garapen-metodologia I. eranskinean – Ingurune tenologikoa.

2.3. INGURUNE TEKNOLOGIKOA

- Java (Swing, Web eta Portlet). IDE: Eclipse.
- HCL Lotus Notes. Domino (mahaigaina eta webgunea). @formula, LotusSript eta Java.
- Datuetarako sarbidea (Db2 for z/OS, DB2-UDB, Oracle eta JDBC).
- HTML, HTML 5, CSS 3, DHTML, XHTML, Javascript, JQuery, Json, Bootstrap.
- Web atarietarako Liferay tresnak.
- UNE 139803 araua (“Sareko edukietarako irisgarritasun baldintzak”).
- Estatistikak egiteko softwarea: Google Analytics (gutxienez).
- Lan ingurune estandarra: Windows 10.
- Proiektuen kontrola eta jarraipena egiteko tresna: Atlassian Jira (v6.2.4, bertsioberritzeko prozesuan).
- Proiektuen dokumentazio tresna (Wiki): Atlassian Confluence.

Aplikazioak DonostiaTIKen zerbitzarietan daude ostatatuta. Hiru exekuzio ingurunetan antolatuta daude, garapenaren, aurreprodukzioaren eta produkzioaren ingurune arkitekturak bereizita. Ingurune bakoitzean zerbitzari kluster bat dago, bi plataforma teknologikoei zerbitzu emateko (Lotus Notes eta J2EE). Ingurune teknologikoa zehatz-mehatz jasotzen da **I. eranskinean**. Eskatzen duten enpresek eranskina eskuratu dezakete, eskatzailearen datuak erregistratu ondoren, beharrezko den konfidentzialtasuna ziurtatzeko. Horretarako, bitarteko hauen bidez jarri beharko dira harremanetan:

Helbide elektronikoa:

donostiatik_administrazioa@donostia.eus

Telefona: 943481824

2.4. ZERBITZUAREN ADIERAZLEAK

2.4.1. Adierazleak

la utilización de una metodología de desarrollo reconocida y la aplicación de la seguridad desde el diseño.

La metodología de desarrollo a utilizar se encuentra detallada en el **Anexo I** – Entorno tenológico.

2.3. ENTORNO TECNOLÓGICO

- Java (Swing, Web y Portlet). IDE: Eclipse.
- HCL Lotus Notes . Domino (escritorio y web). @formula, LotusSript y Java.
- Acceso a datos (DB2 para Z/OS, DB2-UDB, Oracle y JDBC).
- HTML, HTML 5, CSS 3, DHTML, XHTML, Javascript, JQuery, Json, Bootstrap.
- Herramientas de portal web Liferay
- Norma UNE 139803 (“Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web”).
- Software de elaboración de estadísticas: Google Analytics (mínimo).
- Puesto de trabajo estándar: Windows 11.
- Herramienta de control y seguimiento de proyectos Atlassian Jira (Cloud).
- Herramienta de documentación de proyectos (Wiki): Atlassian Confluence (Cloud).

Las aplicaciones se encuentran alojadas en los servidores de DonostiaTIK, organizada en tres entornos de ejecución, diferenciándose la arquitectura del entorno de desarrollo del de preproducción y producción. En cada entorno existe un cluster de servidores para dar servicio a las dos plataformas tecnológicas (Lotus notes y J2EE). El entorno tecnológico se recoge pormenorizadamente en el **Anexo I**. Dicho Anexo se encuentra a disposición de las empresas que así lo soliciten previo registro de los datos del solicitante a efectos de acreditarla confidencialidad requerida. Para ello tendrán que ponerse en contacto a través de:

Correo electrónico:

donostiatik_kontratazioa@donostia.eus

Teléfono: 943481824

2.4. INDICADORES DEL SERVICIO

2.4.1. Indicadores



Adierazle hauek zehaztu dira:

1. Mantentze zuzentzailearen zerbitzua
2. Mantentze ebolutiboaren zerbitzua
3. Mantentze moldatzailearen zerbitzua
4. Egitura teknologikoaren eboluzioa eta mantentze lanak

Adierazle bakoitzerako, eremu hauek zehaztu dira:

- Identifikatzailea (Id.): adierazlea identifikatzen duen kodea.
- Deskribapena: adierazlearen deskribapena.
- Erantzun denbora: eskaeraren alta egiten denetik onartzen den arte igaro daitekeen denbora.
- Ebazpen denbora: eskaera onartzen denetik ebazten den arte igaro daitekeen denbora.
- Aldizkakotasuna: adierazlearen kalkuluaren maiztasuna.
- Xede balioa: xede balioa kalkulatzeko, aldi osoan alta egin zaien eskaera guztiak hartuko dira kontuan.

Katalogazio atributu garrantzitsu bat premia eta larritasuna (lehenetasuna) dira; izan ere, eragina du eskatzen diren ebazpen denboren gainean eta lotutako zerbitzu mailaren adierazleetan.

Balio hauek ditu:

Berehalakoa:

Inpaktu handia duten gorabeherak, premiaz konpondu beharrekoak, eta ebatzi arte etenik gabe lan egitea eskatzen dutenak. Inguruabarren ondorioz, aribideko lanak bertan behera utzi beharko dira zeregin honi heltzeko. Halako lanek oso iraupen laburra izan beharko lukete (egun bat baino gutxiago).

Presakoa:

DonostiaTIKen, Udalaren edo gainerako udal erakunde jardunean edo irudian eraginik ez duten gorabeherak, baina ez dietenak uzten, zerbitzuko aplikazioan edo lotutako beste batzuetan, atal bati edo gehiagori normal funtzionatzen. Ez da beharrezkoa izango aribidean dauden lanak etetea, baina plangintzan dauden gainerako lanek baino lehenetasun handiago dute. Idealki, hurrengo

Se han definido los siguientes indicadores:

1. Servicio de Mantenimiento Correctivo.
2. Servicio de Mantenimiento Evolutivo.
3. Servicio de Mantenimiento Adaptativo.
4. Evolución y Mantenimiento de la Estructura Tecnológica.

Para cada indicador se detallan estos campos:

- Identificador (Id.): Código que identifica el indicador.
- Descripción: Descripción del indicador.
- Tiempo de respuesta: Límite temporal para el tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta.
- Tiempo de resolución: Límite temporal para el tiempo transcurrido desde que se aceptala petición hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente.
- Periodicidad: Frecuencia de cálculo del indicador.
- Valor objetivo. El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

Un atributo de catalogación importante es la urgencia o la criticidad (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados.

Sus valores son:

Inmediata:

Incidencias que tienen un gran impacto y requieren una solución urgente e ininterrumpida hasta su resolución. Las circunstancias obligan a que los trabajos que se estén realizando deban abandonarse para abordar esta tarea. Las tareas de esta naturaleza deberían tener una duración muy corta (inferior a un día).

Urgente:

Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen del DonostiaTIK, del Ayuntamiento de San Sebastián y demás entidades municipales, pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona. Aunque no implican el abandono de las tareas en curso, tienen prioridad sobre todas las tareas planificadas. En una situación ideal, deberían poder iniciarse en los



egunetan hasi ahal beharko lirateke (egun baten edo biren buruan), eta ez lirateke bizpahiru egun baino gehiago beharko gauzatzeko.

Normala:

DonostiaTIK-en, Udalaren edo gainerako udal erakundeen jardunean edo irudian eraginik ez duten gorabeherak, zerbitzuaren xede den aplikazioak edo lotutako beste batzuek normal funtzionatzea eragozten ez dutenak.

Hala ere, aztertu ondoren, DonostiaTIK-ek lehentasuna aldatu ahal izango du. Adierazle guztiak urtero berrikusiko dira, eta berrikustean balioak eguneratu ahal izango dira.

2.4.2. MANTENTZE ZUZENTZAILEA

próximos días (1 o 2) y su ejecución no debería superar los 2-3 días.

Normal:

Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen del DonostiaTIK, del Ayuntamiento de San Sebastián y demás entidades municipales y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.

No obstante, y tras su revisión, DonostiaTIK podrá modificar la prioridad. Todos los indicadores tendrán una revisión anual en la que se podrán actualizar los valores.

2.4.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Id.	Mantentze mota / Tipo mantenimiento	Erantzun denbora / Tiempo de respuesta	Ebazpen denbora / Tiempo de resolución	Xede balioa / Valor objetivo
TRCIM	Zuzentzeko berehalako ebazpen denbora / Tiempo de resolución correctivo inmediato	30 min	1 egun / día	>=95%
TRICUR	Zuzentzeko presako ebazpen denbora / Tiempo de resolución correctivo urgente	2 h	3 egun / días	>=95%
TRICNO	Zuzentzeko ebazpen denbora normala / Tiempo de resolución correctivo normal	1 egun / día	Plangintzaren desbideratzea / Desviación sobre la planificación < 22%	>=95%

2.4.3. MANTENTZE EBOLUTIBOA, MANTENTZE MOLDATZAILEA ETA EGITURA TEKNOLOGIKOAREN EBOLUZIOA ETA MANTENTZE LANAK

2.4.3. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO, MANTENIMIENTO ADAPTATIVO Y EVOLUCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA ESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Id.	Deskribapena/ Descripción	Ebazpen denbora / Tiempo de resolución	Xede balioa / Valor objetivo
TRND	Hobekuntzen, aldaketan eta garapen berrien ebazpen denbora / Tiempo de resolución de mejoras, modificaciones y nuevo desarrollo	Zenbatetsitako entrega data / Fecha estimada de entrega	>=95%

Zenbatetsitako entrega data adostasunez

La Fecha Estimada de Entrega se establecerá de



erabakiko dute DonostiaTIKek eta enpresa adjudikaziodunak, hileko karga ahalmenaren arabera.

3. BALDINTZA PARTIKULARRAK

3.1. ZERBITZUAREN ORDUTEGIA

Enpresa esleipendunak zerbitzua behar bezala ematen dela bermatuko du atxikitako langileekin. Zerbitzu hori Donostiatik bulegoetako ordutegian emango da, hau da, 8:00etatik 20:00etara. Hala ere, berehalako edo premiazko arreta emateko, enpresak gai izan beharko du erantzuna emateko ezarritako epeetan (30 minutu eta 2 ordu, hurrenez hurren), arazoaren berri ematen denetik.

3.2. ZERBITZUAREN KONFIGURAZIOA

3.2.1. ANTOLAKETA EREDUA

a) ZMAren Zuzendaritza Batzordea

Proiektuaren agintaritza handiena du, eta esku hartzen duten erakundeak ordezkatzeko ditu: DonostiaTIK eta enpresa adjudikazioduna. Batzorde horretan, unean-unean egoki irizitako kideak sartuko dira. Parte hartzaileak:

DonostiaTIK

- DonostiaTIKeko barne garapeneko buruzagia.
- DonostiaTIKeko ZMA kudeatzailea.

Enpresa adjudikazioduna

- Enpresako ZMA proiektu zuzendaria.
- Enpresako ZMA koordinatzailea).

Eginkizunak eta erantzukizunak

- ZMA kontratuko akordioak aztertzea eta onartzea.
- Funtsezko helburuak lortzeko lidergoa eta laguntza eskaintzea.
- Gatazkak ebaztea.
- Adierazleen eta kalitatearen arabera ZMA betetzeko beharrezko diren baliabideak bermatzea.
- ZMAko mantentze ereduaren ezarpenaren jarraipena egitea, ebaluatzea eta hobekuntzak egitea.
- Kontrol adierazleak zehaztea.
- Irismenaren, zenbatekoaren edo

forma consensuada entre el DonostiaTIK y la empresa adjudicataria en función de la capacidad de carga mensual.

3.CONDICIONES PARTICULARES

3.1. HORARIO DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria garantizará la adecuada prestación del servicio con el personal adscrito. Dicho servicio se prestará entre las 8:00 y las 20:00 horas. No obstante, para la atención inmediata o urgente la empresa tendrá que ser capaz de dar respuesta en los tiempos estipulados (30 minutos y 2 horas respectivamente) desde que se reporta el problema.

3.2. CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

3.2.1. MODELO ORGANIZATIVO

a) Comité director del ANS

Ostenta la máxima autoridad en el proyecto y representa a las organizaciones involucradas en el mismo: DonostiaTIK y la empresa adjudicataria. A este comité se incorporarán las personas que en cada momento se considere oportuno. Participantes:

DonostiaTIK

- Jefe de desarrollo interno de DonostiaTIK.
- Gestor del ANS de DonostiaTIK.

Empresa adjudicataria

- Director de proyecto ANS de la empresa.
- Coordinador del ANS de la empresa .

Roles y responsabilidades

- Revisar y aprobar los acuerdos dentro del contrato del ANS
- Liderar y apoyar la consecución de los objetivos fundamentales.
- Resolver conflictos.
- Garantizar los recursos necesarios para el cumplimiento del ANS según indicadores y calidad.
- Seguimiento de la aplicación del modelo de mantenimiento del ANS, evaluando y aprobando mejoras.
- Definir los indicadores de control.
- Evaluar y aprobar los cambios de alcance,



eskakizunen aldaketak ebaluatzea eta onartzea, ZMAren kudeaketa taldearen eskumena gainditzeko dutenean.

- Kudeaketa taldearen eskumena gainditzeko duten erabakiak arintzea.
- Aurrerapenari buruzko txostenak egitea.

b) DonostiaTIKeko ZMA kudeatzailea

Bi funtzio nagusi beteko ditu: batetik, etengabe egongo da arduradun funtzionalekin harremanetan, eremu guztietatik iristen diren zerbitzu eskaera guztiak kudeatzeko eta bideratzeko; bestetik, egin beharreko zerbitzu sorta bakoitza helaraziko dio enpresa adjudikaziodunari, harekin adostuko ditu epeak eta kostua, eta ongi betetzen direla egiaztatuko du.

Eginkizunak eta erantzukizunak.

- Zerbitzuaren etengabeko jarraipena egitea.
- Arduradun funtzionalekin koordinatzea.
- Arduradun funtzionalen zerbitzu eskaerak jasotzea.
- Berehalakoak diren eskaerak egiaztatzea.
- Gorabeheren eta arazoaren diagnostikoa egitea.
- Lana zenbatestea.
- Adjudikaziodunari eskatutako lanaren jarraipena egitea.
- Aldaketen ezarpenaren kontrola eta jarraipena egitea.
- Produktuaren kalitate adierazleen jarraipena eta kontrola egitea.
- Prozesuaren kalitate adierazleen jarraipena eta kontrola egitea.
- Inbentarioaren, katalogoaren, gordailuen eta dokumentazioaren jarraipena eta kontrola egitea.
- Batzordeari beharrezkotzat dituen erabakien eta gorabeheren berri ematea.

importe o requerimientos cuando excedan la competencia del equipo de gestión del ANS.

- Agilizar las tomas de decisiones que excedan la competencia del Equipo de gestión.
- Elaborar informes de progreso.

b) Gestor del ANS de DonostiaTIK

Esta persona realizará dos funciones principales: Por un lado estará en permanente contacto con los responsables funcionales para gestionar y canalizar todas las peticiones de servicios que lleguen de las diferentes áreas; Por otro, trasladará a la empresa adjudicataria cada lote de servicios a realizar, acordará con ella los plazos y el coste del mismo y verificará su correcta ejecución.

Roles y responsabilidades.

- Seguimiento permanente del servicio.
- Coordinación con los responsables funcionales.
- Recepción de peticiones de servicio de los responsables funcionales.
- Canalización de las peticiones de servicio que tengan su origen en los usuarios finales.
- Verificación de las solicitudes que tengan carácter Inmediato.
- Diagnóstico de incidencias y problemas.
- Estimación de esfuerzos.
- Gestión de seguimiento de las peticiones de trabajo al adjudicatario.
- Control y seguimiento de la implantación de las modificaciones realizadas.
- Seguimiento y control de los indicadores de calidad del producto.
- Seguimiento y control de los indicadores de calidad del proceso.
- Seguimiento y control del inventario, catálogo, repositorios y documentación.
- Elevar al comité las decisiones e incidencias que considere necesarias.



c) Aplikazioen arduradun funtzionalak

DonostiaTIKeko garapen taldeen arduradunak dira, eta haien eginkizun nagusia udal eremuei zerbitzu ematea da, azterketa funtzionalak eginez eta garapen proiektuak kudeatuz.

Parte hartzaileak.

- Proiektuaren analista edo arduraduna.
- Eskaera bakoitzari dagokion proiekturako izendatu diren garapen langileak.

Eginkizunak eta erantzukizunak.

- Azterketa funtzionalak egitea.
- ZMA kudeatzaileari laguntza funtzionala eta teknikoa ematea.
- ZMA kudeatzailearekin elkarlanean aritzea lana zenbatesteko.
- ZMA kudeatzailearekin elkarlanean aritzea mantentze lan ebolutiboak eta moldatzaileak planifikatu eta onartzeko.
- Enpresako lantaldeei zalantza funtzionalak argitzea.
- Enpresak egindako aldaketak onartzea.
- Aldaketen ezarpena onartzea.

d) Adjudikaziodunaren ZMA kudeaketa taldea

Enpresa adjudikaziodunak eskainitako mantentze zerbitzua egiteaz arduratuko da. Parte hartzaileak:

- Adjudikaziodunaren ZMA koordinatzailea.
- Adjudikaziodunaren lantalde teknikoko proiektuburua.

Haien erantzukizunak bereiz zerrendatzen badira ere, batera egin ahal izango dituzte.

Adjudikaziodunaren ZMA kudeatzailearen ardurak.

- Akordioetan ezarritakoari egindako aldaketak kudeatzea.
- Eskaerak jasotzea.
- Lanak banatzea.

c) Responsables funcionales de las aplicaciones.

Son los responsables de los equipos de desarrollo del DonostiaTIK y su misión principal es dar servicio a las diferentes áreas municipales, realizando los análisis funcionales y gestionando los diferentes proyectos de desarrollo.

Participantes.

- El analista o el responsable del proyecto.
- El personal de desarrollo asignado al proyecto al que corresponde cada petición.

Roles y responsabilidades.

- Realización de los análisis funcionales.
- Apoyo funcional y técnico al Gestor del ANS.
- Colaborar con el Gestor del ANS en la estimación de esfuerzos.
- Colaboración con el Gestor del ANS en la planificación y aprobación de las tareas de mantenimiento evolutivo/adaptativo.
- Resolución de dudas funcionales a los equipos de trabajo de la empresa.
- Aprobación de las modificaciones realizadas por la empresa.
- Aprobación de la implantación de cambios.

d) Equipo de Gestión del ANS del adjudicatario

Serán las personas encargadas de la realización del servicio de mantenimiento ofrecido por la empresa adjudicataria. Participantes:

- El Coordinador del ANS del adjudicatario.
- Jefe de proyecto del Equipo técnico del adjudicatario.

Aunque sus responsabilidades se enumeran por separado podrán ejercerlas de forma mancomunada.

Responsabilidades del Coordinador del ANS del adjudicatario.

- Gestión de modificaciones sobre lo establecido en los acuerdos



- Eskaeren kudeaketa eta jarraipena egitea.
- Kontratuaren kontrola egitea, aldiaren behingo txostenen bitartez.
- Zerbitzurako baliagarriak izan daitezkeen esperientzien berri ematea.
- Zerbitzuaren alderdi legal eta ekonomikoak kudeatzea, eta zerbitzua administratzea (fakturazioa, zigorrak, aldaketak).
- Enpresa hornitzailearen gainerako sailekiko harremana kudeatzea (Giza Baliabideak, Administrazioa).
- DonostiaTIKeko ZMA kudeatzailearekin solaskidetzan aritzea.
- Lantaldearen prestakuntza planak kudeatzea.
- Zerbitzurako zehaztu diren adierazle estrategikoak kudeatzea.

Proiektuburuaren erantzukizunak.

- Zerbitzuko helburuei edo zehaztutako beste irismen batzuei eragin diezaieketen erabakiak hartzea, antolaketari eta jardunari dagokienez. Neurri zuzentzaileak aplikatzea, zerbitzuak unean-unean dituen beharretan oinarrituta.
- DonostiaTIKeko arduradun operatiboekin komunikatzeko lanak egitea.
- Zerbitzuaren jarraipen eta kontrol operatiboa egitea.
- Zehaztutako adierazleak betetzen eta dagozkion txostenak egiten direla kontrolatzea.
- Gorabeheren eta arazoaren azterketa diagnostikoa egitea, eta haiek konpontzea.
- Zerbitzua aurkeztean gertatzen diren gertaera garrantzitsu guztien berri ematea DonostiaTIKeko arduradun funtzionalei.
- Lantaldeak kudeatzea (jardueraren kontrola, ordezkapenak, errefortzuak, prestakuntza, jardunaren ebaluazioa).
- Lantaldeak kalitatearen, segurtasunaren eta datuen babesaren arloko araudi, metodologia eta estandar guztiak betetzen dituela ziurtatzea.
- Zerbitzuaren ardurapean dauden garapen, mantentze, proba eta dokumentazio lan

- Recepción de las peticiones.
- Distribución de las tareas.
- Gestión y seguimiento de las peticiones.
- Control del contrato mediante los informes periódicos.
- Aportación de experiencias que puedan ser de utilidad para el servicio.
- Gestión del Servicio dentro del ámbito de los aspectos legales y económicos, así como de su administración (facturación, penalizaciones, modificaciones).
- Gestión de la relación con el resto de los Departamentos de la empresa proveedora (RRHH, Administración).
- Interlocución con el Gestor del ANS de DonostiaTIK.
- Gestión de planes de formación del equipo técnico.
- Gestión de los indicadores estratégicos definidos para el servicio.

Responsabilidades del Jefe de proyecto.

- Toma de decisiones organizativas y operativas que puedan afectar a los objetivos del servicio o a otros alcances que se determinen. Aplicación de medidas correctoras en base a las necesidades del servicio de en cada momento.
- Realizar las labores de interlocución con los responsables operativos de DonostiaTIK.
- Realizar el seguimiento y control operativo del servicio.
- Control del cumplimiento de los indicadores definidos y emisión de los informes correspondiente.
- Análisis diagnóstico y resolución de incidencias y problemas.
- Notificar a los responsables funcionales de DonostiaTIK de todos los hechos relevantes que se produzcan durante la presentación del servicio.
- Gestión de los equipos de trabajo (control de actividad, sustituciones, refuerzos, formación, evaluación del desempeño).
- Asegurar que el equipo de trabajo cumpla



guztien kontrola eta jarraipena egitea.

- Lantalde teknikoek egindako lanak zuzentzea, haien kalitate maila egiaztatzea, eta DonostiaTIK-en arduradun operatiboei helaraztea.
- Programak eta dokumentazioak entregatzean DonostiaTIK-ek ezarritako arauak betetzen direla bermatzea.
- Lanak egiteko beharrezkoa den ahalegina (faseak, mugarriak, lehentasunak, eta abar) eta plangintza kontrolatzeko eta gauzatzeko epeak zenbatestea, DonostiaTIK-eko arduradun operatiboekin batera.
- Etengabeko hobekuntza. Taldearen errendimendua eta garapenaren kalitatea handitzeko estandar eta tresna berriak proposatzea, Adimen Artifiziala barne.

con todas las normativas, metodologías y estándares en materia de Calidad, Seguridad y Protección de Datos.

- Control y seguimiento de las tareas de desarrollo, mantenimiento, pruebas y documentación cuya ejecución esté a cargo del servicio.
- Dirigir los trabajos realizados por los equipos técnicos y verificar su nivel de calidad entregando a los responsables operativos de DonostiaTIK,
- Garantizar que las entregas de programas y documentación siguen las normas establecidas en DonostiaTIK.
- Valoración del esfuerzo necesario (fases, hitos, prioridades, etc.) para la realización de trabajos y control de la planificación y plazos de realización de acuerdo con los responsables operativos de DonostiaTIK
- **Mejora continua.** Incluyendo la proposición de nuevos estándares y herramientas para el incrementar el rendimiento del equipo y la calidad de los desarrollos, incluida la Inteligencia Artificial.

3.2.2. LANTALDEA

Oinarrizko lantaldea

Enpresa esleipendunak gutxienez 2. zutabearen adierazitako dedikazioa bermatuko duen profileko (1. zutabea) langileak izan beharko ditu.

3.2.2. EQUIPO DE TRABAJO

Equipo básico

La empresa adjudicataria deberá contar como **mínimo** con las personas por perfil (columna 1) que garantice la dedicación indicada en la columna 2.

1	2	3
Profilaren deskribapena/ Descripción perfil	Gutxieneko kop./Núm.Minimo	Orduak Profila / Horas Perfil
ZMA kudeatzailea / Coordinador del ANS	0,2	321,5
Proiektuburua/Jefe de proyecto	0,2	321,5
Analista/Analista	2	1.600
Analista programatzailea / Analista programador	3	2.008
Programatzailea/Programador	2	1.969
Lotus Notes Domino plataformarako	0,2	210



arkitekto teknikoa / Arquitecto técnico para la plataforma Lotus Notes Domino		
--	--	--

Zenbaki dezimalak eskatutako arduraldiaren ehunekoaren arabera ulertu behar dira.

Koordinatzailearen eta DonostiaTIK-en arteko komunikazio kanal ohikoak hauek izango dira: Helbide elektronikoa bat, telefono finkoko zenbaki bat eta telefono mugikorreko zenbaki bat.

Kontratuaren iraunaldian aldaketak egin arren lantaldearen osakeran, ezingo da aldatu kaudimen teknikoan emandako ziurtapena, eta aurrez DonostiaTIK-i jakinarazi eta haren berariazko baimena lortu beharko da.

Enpresa adjudikazioduna arduratuko da langileen ekipoez, lizentziez, komunikazioez eta joan-etorriez.

Enpresa adjudikazioduna arduratuko da, halaber, zerbitzua garatzeko beharrezko diren kostuez (programen lizentziak, osagaiak, fitxategi grafikoak, baimen ofizialak eta partikularrak eta beste) eta gastuez.

Zerbitzua eraginkortasunez garatzeko, funtsezkotzat hartzen da enpresa adjudikazioduna lanak egiteko beharrezko diren jakintzak DonostiaTIK-ekin partekatzeke prest agertzea.

Laguntza talde aditua

Lanetan diseinuaren arloko zereginak egin behar badira, enpresak hartu beharko ditu bere gain.

Era berean, badira gailu mugikorretara bideratutako garapen-lanak behar dituzten aplikazioak (Android, IOS ...).

Lan horiek egitea eskatzen denean, enpresak profil hauek izan beharko ditu:

- Web diseinatzaile bat, UX Alliance ziurtapena edo baliokidea duena, eta urtebeteko eskarmentua antzeko eremu funtzionalak edo xedeak dituzten proiektuetan.
- Garatzaile bat, gailu mugikorretarako aplikazioen garapeneko master bat duena edo baliokidea, goi eskola tekniko batek batek emana, eta gutxienez urtebeteko

Los números decimales se entienden según porcentaje de dedicación requerido.

Los canales de comunicación habituales entre la persona coordinadora y DonostiaTIK serán: Un correo electrónico, un número de teléfono fijo y un número de teléfono móvil.

Cualquier cambio en la composición del equipo durante la vigencia del contrato no podrá variar la acreditación aportada en la Solvencia Técnica y deberá notificarse previamente a DonostiaTIK y contar con su autorización expresa.

Los equipos, licencias, comunicaciones y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de ésta.

Serán a cargo de la empresa adjudicataria los costes de licencias de programas, componentes, archivos gráficos, autorizaciones oficiales y particulares, etc. necesarios para el desarrollo del servicio y cuantos gastos se requieran para el mismo.

La disponibilidad por parte de la empresa adjudicataria a la hora de compartir con DonostiaTIK los conocimientos necesarios para la realización de los trabajos se considera fundamental en el desarrollo eficaz del mismo.

Equipo experto de apoyo

En aquellos trabajos en los que sea necesario labores de diseño, la empresa deberá asumir dichas tareas.

Así mismo, existen aplicaciones que pueden requerir de trabajos de desarrollo orientados a dispositivos móviles (Android, IOS, ...).

Cuando estos trabajos se requieran la empresa deberá poder contar con los siguientes perfiles:

- Diseñador web con certificación UX Alliance o equivalente y un año de experiencia en diseño para áreas funcionales similares o proyectos de objeto similar.
- Desarrollador acreditando un Master en desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles emitido por una Escuela Técnica Superior o equivalente y con al menos un



eskarmentua duena aipatutako gailu mugikorren teknologien alorrean.

año de experiencia en las tecnologías de dispositivos móviles mencionadas.

3.3. AURREZ AURREKO LAGUNTZA BEHAR DUTEN ZERBITZUAK EMATEKO EZARRITAKO DENBORA

DonostiaTIKek hala eskatzen badu, DonostiaTIK-en, Udalaren edo haren enpresa edo erakunde autonomoetako edozeinen bulegoetan aurkeztu beharko du kontratistak atxikitako lantaldeko edozein kide, zerbitzua eskatzen denetik bi orduan baino gutxiagoan.

Baldintza horrek esan nahi du, berehalako kritikotasuna zuzentzeko mantentze-lan bat eginez gero, DonostiaTIK (azpiegiturak, instalazioak) talde teknikoei lagundu behar zaiela arazoaren diagnostikoa egiten eta diagnostiko horren arabera egin behar izan dituzten zuzenketak ezartzen.

3.4. INSTALAZIOA

DonostiaTIKek hala eskatzen badu, enpresa adjudikaziodunak DonostiaTIKeko zerbitzarietan instalatuko ditu enpresa adjudikaziodunaren proiektua funtzionatzeko behar diren elementu guztiak. Instalazioa egindakoan, instalazioa zuzena dela eta proiektuak behar bezala funtzionatzen duela egiaztatuko dute enpresa adjudikazioduneko langileek.

Donostia TIKek enpresa adjudikaziodunari eskatu ahal izango dio DonostiaTIKeko zerbitzariekin zuzeneko konexioa izan dezala, proiektuak bulegoetatik telematikoki egin eta DonostiaTIKeko zerbitzarian ezarri ahal izateko. Beharrezkoa bada, baldintzak zehaztuko dira. Kostua enpresa adjudikaziodunak hartuko du bere gain.

3.5. LANEN KONTROLA

Enpresa adjudikaziodunak adierazi beharko du prest dagoela honako hauek azaldu eta partekatzeko: lanak garatu, exekutatu eta mantentzeko erabilitako metodologia, eta lanaren emaitza entregatzeko epeak, formatuak eta euskarriak.

3.3. TIEMPO ESTIPULADO PARA ATENCIÓN DE SERVICIOS QUE REQUIERA ASISTENCIA PRESENCIAL

La contratista deberá de disponer de cualquier persona que forme parte del equipo de trabajo adscrito para que pueda presentarse en las oficinas de DonostiaTIK, en cualquiera de las dependencias del Ayuntamiento y de sus empresas u organismos Autónomos en menos de dos horas desde que se solicita el servicio, si DonostiaTIK así lo requiriese.

Este requisito se refiere a la necesidad, en caso de un mantenimiento correctivo de criticidad inmediata, de apoyar de manera presencial a los equipos técnicos de DonostiaTIK (Infraestructuras, Instalaciones) a realizar el diagnóstico del problema y la implantación de las correcciones que hayan tenido que realizar en función de ese diagnóstico.

3.4. INSTALACIÓN

La empresa adjudicataria, si así lo requiere DonostiaTIK, instalará en los servidores de DonostiaTIK todos aquellos elementos necesarios para que funcione el proyecto realizado por la empresa adjudicataria. Una vez realizada la instalación, el personal de la empresa adjudicataria comprobará que la instalación ha sido satisfactoria y que el proyecto funciona correctamente.

DonostiaTIK podrá requerir a la empresa adjudicataria que disponga de una conexión directa con los servidores del DonostiaTIK para realizar telemáticamente desde sus oficinas los proyectos y su implantación en los servidores del DonostiaTIK. En caso necesario, se especificarán los requerimientos. El coste será sumido por la empresa adjudicataria.

3.5. CONTROL DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria deberá tener disponibilidad para, previo a la realización de los trabajos, explicar y compartir la metodología a aplicar en el desarrollo, ejecución y mantenimiento de los trabajos, así como los plazos, formatos y soportes en que se entregará el resultado del trabajo realizado.



Donostiatik zerbitzuak beretzat gordetzen du egindako lanen azken kalitate-kontrola, eta baztertu egin ditzake "ingurune teknologikoa" izeneko II. eranskinean adierazitako metodologia-irizpideak eta kode-kalitatea betetzen ez dituztenak. Irizpide horiek bilakaera izan dezakete, baina alderdi horretan gerta daitezkeen aldaketen berri emango zaio talde teknikoari.

Kalitate funtzionalaren eta kodearen irizpide horiek betetzen ez dituzten lanak baztertu ahal izango dira, eta, hala badagokio, Administrazio Orrien 23. puntuari adierazitako zigorrak aplikatuko dira.

Proiektuak behar bezala garatzeko, koordinazio ona behar da enpresa esleipendunaren eta DonostiaTIK enpresaren artean.

Eskatutako lan bakoitza amaitzean, dagokion dokumentazio teknikoa entregatu beharko da.

Aldaketen edo funtzionalitate berrien kasuan, **proben dokumentua** ere erantsiko da. Dokumentu horietan beti jasoko da, beharrezkoa denean, **funtzionaltasunaz gain irisgarritasuna ere balidatu dela**.

Zerbitzua kudeatzeko, II. eranskinean (Kontrola eta Jarraipena) deskribatutako DonostiaTIK testa-ereduari jarraituko zaio, eta enpresa laguntzaileak, bere proposamenari erantsitako balio gisa, eredu horren hobekuntzak proposatu ahal izango ditu taldearen barne-antolamenduari eta kalitate-kontrolari dagokienez, baita kudeaketari dagokionez ere.

3.6. JABETZA INTELEKTUALA

DonostiaTIK izango da sortutako proiektu guztien titularra eta, ondorioz, edozein unetan lanaren entrega partziala egiteko eskatu ahal izango dio enpresa adjudikaziodunari. Adjudikaziodunak egindako lan guztiak DonostiaTIK-en jabetzakoak bihurtuko dira, eta hark mugagabeki erabili ahal izango ditu, murrizketarik eta kostu gehigarririk gabe.

Adjudikaziodunak fitxategi guztien iturriak eman beharko dizkio DonostiaTIK-i (multimedia edukia, grafikoak, eta abar), baita erabilitako programazio baliabide guztiak ere.

Enpresa adjudikaziodunak, halaber, DonostiaTIK-i eman beharko dizkio kontratuaren ondoriozko proiektua edo zerbitzua egitean erabilitako datu, kalkulu, prozesu, prozedura eta datu base guztiak.

DonostiaTIK se reserva el control de calidad final de los trabajos realizados, comprobando que cumplan con los criterios de metodología y calidad de código expresados en el Anexo II "Entorno tecnológico". Estos criterios pueden evolucionar pero se mantendrá informado al equipo técnico de los cambios que pudieran darse en este aspecto.

Aquellos trabajos que no cumplan dichos criterios de calidad funcional y de código podrán ser rechazados siendo de aplicación, en su caso, las penalidades indicadas en el punto 23 de los Pliegos Administrativos

El desarrollo satisfactorio de los proyectos requiere de una buena coordinación entre la empresa adjudicataria y DonostiaTIK.

Al finalizar cada trabajo solicitado, se deberá entregar la documentación técnica correspondiente.

En el caso de las modificaciones o nuevas funcionalidades, se adjuntará también su correspondiente **documento de pruebas**. En estos documentos siempre quedará constancia, cuando así sea necesario, de **que además de la funcionalidad se ha validado la accesibilidad**.

La gestión del servicio se realizará siguiendo el modelo testado de DonostiaTIK descrito en el Anexo II, Control y Seguimiento, pudiendo proponer la empresa colaboradora, como valor añadido a su propuesta, mejoras a dicho modelo, en los aspectos de organización interna del equipo y control de calidad además de en los de gestión.

3.6. PROPIEDAD INTELECTUAL

El título de propiedad de todos los proyectos generados, serán propiedad de DonostiaTIK quien en consecuencia podrá solicitar a la empresa adjudicataria en cualquier momento la entrega parcial del trabajo. Todos los trabajos realizados por el adjudicatario pasarán a ser propiedad de DonostiaTIK, quien podrá utilizarlos indefinidamente sin ninguna restricción ni costo adicional.

El adjudicatario deberá facilitar a DonostiaTIK todas las fuentes de todos los archivos (multimedia, gráficos, etc.), así como de los recursos de programación empleados.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar a DonostiaTIK todos los datos, cálculos, procesos, procedimientos y bases de datos de prueba empleados en la elaboración del proyecto o servicio fruto del contrato.



DonostiaTIK

Donostian, sinaduraren egunean

KONTRATUAREN ARDURADUNA

Sin/Fdo: Jotxi Guerendiain Larramendi



Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado digitalmente :
Jotxi Guerendiain Larramendi (20/02/2026 13:16 CET)
Egiaztatzeko / Verificación : <https://www.donostia.eus/scve>
Eskaera kodea / Código de petición : JM53-MML6-145X-O7VO

