

Pliego de Prescripciones Técnicas que han de regir en el contrato de servicio de mantenimiento de Aplicaciones de Gestión internas del Área de Movilidad y Sostenibilidad

Índice de Capítulos

CAPÍTULO 1.	OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO	2
Artículo 1.	Objeto del Contrato	2
Artículo 2.	Antecedentes	2
Artículo 3.	Framework Corporativo	3
Artículo 4.	Descripción funcional de las aplicaciones de gestión actualmente existentes	4
	A) Aparka	4
	B) Licencias de Taxi	6
	C) ESMS (Plataforma para el envío de mensajería masiva)	6
	D) Tarjetas Europeas	7
	E) Huertos Municipales	7
	F) TPRUE (Transporte Escolar)	7
	G) Tarjetas Bilbotrans	8
	H) Parkings ZBE	8
	I) Otras aplicaciones de gestión del área	9
Artículo 5.	Alcance del contrato	9
Artículo 6.	Mantenimiento correctivo	9
Artículo 7.	Mantenimiento evolutivo	9
Artículo 8.	Aplicaciones de gestión y funcionalidades adicionales adscritos al contrato. Inversión asociada.	10
Artículo 9.	Condiciones para el desarrollo del contrato	11
Artículo 10.	Documentación	11
CAPÍTULO 2.	MEDIOS NECESARIOS	13
Artículo 11.	Equipo Humano	13
Artículo 12.	Disponibilidad de Locales	15
Artículo 13.	Disponibilidad de Medios Materiales	15
CAPÍTULO 3.	GESTIÓN DEL SERVICIO	16
Artículo 14.	Cumplimiento de los plazos	16
Artículo 15.	Reversión del servicio	16
Artículo 16.	Control de Calidad	16
Artículo 17.	Seguimiento y control del servicio	17
Artículo 18.	Confidencialidad, protección de datos personales y seguridad de la información	17
Artículo 19.	Propiedad intelectual	18

CAPÍTULO 1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

Artículo 1. Objeto del Contrato

1. Constituye el objeto de este contrato el servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de las distintas aplicaciones informática de gestión del Área de Movilidad y Sostenibilidad del Ayuntamiento de Bilbao, a fin de garantizar el correcto estado y evolución de todas estas herramientas.

2. De este modo, el objeto del pliego es la presentación de las prescripciones técnicas que rigen el presente concurso, de acuerdo con el alcance de los trabajos.

Artículo 2. Antecedentes

1. El área ha venido generando durante los últimos años y con distintos proveedores, diversas aplicaciones de gestión al servicio del personal del área, las cuales están alineadas tecnológicamente con la estrategia definida por BilbaoTIK como empresa informática municipal cuyos criterios se corresponden con:

- a. Fijar un marco metodológico ágil, rápido y con las tecnologías más robustas del mercado dando a los proveedores facilidades para la construcción de aplicaciones en un marco extensible en base a librerías que aporten valor.
- b. Homogeneizar los desarrollos que se construyen tanto internos como externos y exigir unos mínimos criterios de calidad.
- c. Proporcionar herramientas y módulos para que los proveedores se centren únicamente en el desarrollo de aplicaciones.
- d. Definir e implementar servicios comunes que serán utilizados por las aplicaciones que sean suficientemente maduros, probados y documentados.

2. Estas aplicaciones de gestión cumplen dos objetivos principales. El primero, sistematizar y armonizar la información (en algunos casos, la información se gestionaba anteriormente por medio de hojas Excel). Y el segundo, automatizar en la medida de lo posible, la actuación humana, minimizando el trabajo manual y buscando unos procesos eficientes.

3. Si bien la gran mayoría de aplicaciones de gestión que se describirán a continuación han sido desarrolladas con un framework de desarrollo que BilbaoTIK pone a disposición para la creación y el mantenimiento de este tipo de aplicaciones de gestión (que se expone en el artículo 3), una de las aplicaciones objeto de este contrato fue desarrollado hace varios años y su tecnología de desarrollo es más antigua.

4. De este modo el contrato, viene a dar solución a la necesidad del Área de mantener las aplicaciones actualmente disponibles, así como disponer de capacidad de evolucionar y generar nuevos servicios (aplicaciones), con una visión transversal.

Artículo 3. Framework Corporativo

1. BilbaoTIK pone a disposición del área de Movilidad y Sostenibilidad y, por ende, a disposición de sus proveedores software, la posibilidad de utilizar un framework de desarrollo que ofrece múltiples ventajas.

2. Este framework corporativo se basa en JHipster como acelerador de productividad, adaptado y alineado con los estándares, servicios comunes y requisitos de seguridad del ecosistema municipal. Sobre esta base, ofrece una arquitectura consistente para el desarrollo de aplicaciones, que combina un backend robusto en Spring Boot con un frontend moderno en Angular, integrados mediante APIs y con un conjunto de componentes reutilizables que garantizan homogeneidad, mantenibilidad y cumplimiento normativo en todos los proyectos.

3. En la capa frontend, Angular ofrece un framework estable para aplicaciones web ricas, con un modelo de componentes que favorece la reutilización, el mantenimiento y la evolución incremental. Su enfoque basado en TypeScript permite un desarrollo más seguro y predecible, con tipado estático, tooling avanzado y mejor control del cambio. Angular facilita la construcción de interfaces consistentes, la gestión estructurada del estado, la navegación, la validación de formularios y la integración con APIs, permitiendo además encapsular componentes corporativos de UI y patrones de usabilidad comunes para mantener una experiencia homogénea en todas las aplicaciones.

4. A nivel de productividad, el framework incorpora un conjunto de aceleradores orientados a reducir tiempos y riesgos de desarrollo. Por un lado, se utiliza el generador de aplicaciones de JHipster como base para la creación rápida de nuevos proyectos, ofreciendo un arranque estandarizado que incluye la estructura de la solución, configuración de seguridad, scaffolding de capas, patrones de API, gestión de entornos y convenciones corporativas. Esto minimiza el trabajo repetitivo, reduce divergencias entre equipos y acelera la puesta en marcha de nuevas iniciativas con un punto de partida robusto y alineado con el estándar.

5. El uso de Spring Boot y Angular dentro de este marco aporta beneficios directos para los equipos: facilita el desarrollo incremental y modular, promueve buenas prácticas y un diseño limpio por capas, mejora la testabilidad y el control de calidad, y reduce la dependencia de configuraciones complejas al ofrecer convenciones claras. Asimismo, permite estandarizar la observabilidad y el diagnóstico de incidencias, mejorar la seguridad de forma transversal

mediante componentes corporativos comunes y reforzar la sostenibilidad del mantenimiento a largo plazo. En conjunto, el framework proporciona a los desarrolladores una base homogénea, aceleradores de generación y componentes reutilizables que reducen el time-to-market, aumentan la calidad y aseguran alineamiento con los requisitos corporativos del Ayuntamiento.

6. Además, el framework se integra de forma nativa con el IdP corporativo basado en Keycloak, lo que permite centralizar la autenticación y la autorización de todas las aplicaciones desarrolladas bajo este modelo. Esta integración garantiza que los accesos se gestionen conforme a los estándares corporativos de identidad, eliminando la necesidad de implementar mecanismos de autenticación propios en cada aplicación y reduciendo significativamente la superficie de riesgo en materia de seguridad. El uso de Keycloak aporta beneficios claros tanto a nivel técnico como operativo. Desde el punto de vista de seguridad, permite aplicar políticas homogéneas de control de acceso, gestión de credenciales, roles y permisos, así como mecanismos avanzados como Single Sign-On (SSO), federación de identidades y soporte para protocolos estándar. A nivel de desarrollo, simplifica la implementación de la capa de seguridad, ya que Spring Boot y Angular se integran de forma directa con el IdP, proporcionando protección de APIs y control de acceso en el frontend de manera consistente y reutilizable. Esto facilita el mantenimiento, mejora la trazabilidad de accesos y asegura que todas las aplicaciones cumplen con los requisitos corporativos de identidad y seguridad sin introducir complejidad adicional para los equipos de desarrollo

Artículo 4. Descripción funcional de las aplicaciones de gestión actualmente existentes

1. A fecha de marzo de 2026, el Área de Movilidad y Sostenibilidad cuenta con las siguientes aplicaciones de gestión objeto de mantenimiento en el alcance de este contrato. Todas las aplicaciones descritas a continuación son aplicaciones web.

2. Adicionalmente a las posteriormente descritas, serán objeto del contrato todas las aplicaciones de gestión vinculadas con competencias del Área de Movilidad y Sostenibilidad que el RC determine en cada momento.

A) Aparka

1. Aplicación para la gestión de los aparcamientos de la Villa de Bilbao.

2. El proyecto está desarrollado como una aplicación Java clásica en entornos J2EE. La parte web sigue un patrón MVC basado en Struts, con la vista construida en JSP apoyada en taglibs y librerías tipo DisplayTag para renderizar tablas y exportarlas. La lógica de aplicación se ejecuta

en un servidor de aplicaciones J2EE (se despliega como WAR) y se apoya en librerías Apache Commons para utilidades, validación y mapeos. La solución incorpora una capa de integración orientada a servicios, basada en servicios web SOAP, que permite la interoperabilidad con otros sistemas corporativos y externos. Para ello se utilizan estándares de mensajería XML, contratos WSDL y mecanismos de seguridad a nivel de mensaje, garantizando la comunicación segura entre aplicaciones. Adicionalmente, el proyecto integra conectores específicos para la interacción con sistemas corporativos críticos, como plataformas ERP y entornos transaccionales, así como con sistemas de gestión documental y repositorios compartidos.

3. En el ámbito funcional, la aplicación incluye capacidades de generación y tratamiento de documentos, permitiendo la creación de informes y exportaciones en formatos habituales como PDF y hojas de cálculo, así como el envío de notificaciones mediante correo electrónico. La gestión de la información se apoya en utilidades comunes para el tratamiento de datos, validaciones y transformación de estructuras, lo que facilita la reutilización de componentes y la coherencia interna del sistema.

4. El hecho de que la aplicación se base en Struts introduce una serie de limitaciones adicionales que afectan tanto al mantenimiento como a la evolución del sistema. Struts implica un modelo de desarrollo fuertemente acoplado entre la capa de presentación y la lógica de control, con un uso intensivo de configuraciones y clases específicas del framework que dificulta la modularidad y la reutilización de componentes. Esto complica la incorporación de nuevas funcionalidades, la realización de pruebas automatizadas y la adopción de patrones más flexibles, además de limitar la integración con enfoques actuales de desarrollo web. Como consecuencia, el esfuerzo necesario para mantener y evolucionar la aplicación es mayor y cualquier cambio significativo suele requerir intervenciones transversales sobre varias capas del sistema. El proyecto Apache Struts está oficialmente discontinuado, no recibe mantenimiento ni parches de seguridad, y no existe soporte oficial por parte de la Apache Software Foundation. Esto implica que cualquier vulnerabilidad descubierta no será corregida y que su uso supone un riesgo desde el punto de vista de seguridad y continuidad tecnológica.

5. Algunas de sus principales funcionalidades son las siguientes:

- a) Inventariar los aparcamientos de rotación, públicos y privados en la ciudad, así como los aparcamientos de residentes municipales: tipología, plantas, parcelas, etc. (Integrado con aplicación GIS municipal)
- b) Gestionar las solicitudes de compra/alquiler de las parcelas para residentes, revisión de requisitos, autorizaciones de transmisiones (integrado con ERP corporativo, SAP)
- c) Gestionar los cambios de titularidad y permutas de parcelas de aparcamientos de residentes
- d) Gestionar los datos sobre personas titulares de las parcelas de residentes y los vehículos autorizados.

- e) Gestionar la actualización de precios e inventario de parcelas.
- f) Gestionar las listas de espera de parcelas de residentes.
- g) Gestionar las parcelas de residentes en régimen de concesión anual
- h) Detección de anomalías
- i) Detección de accesos a los parkings de residentes (integrado con sistema de cámaras)
- j) Inicio de procedimientos regularizadores y sancionadores (integrado con ERP corporativo, SAP)

B) Licencias de Taxi

1. Aplicación para la gestión de las licencias de taxi municipales, así como toda la información relacionada con ellas (titulares, vehículos, asalariados, incidencias...).

2. Desarrollada con el **framework corporativo**.

3. Sus principales funcionalidades son:

- k) Gestión de la información asociada a cada una de las licencias de taxi, como el titular, el vehículo, su asociación, etc.
- l) Gestión las incidencias de cada licencia (embargos, expedientes, requerimientos...).
- m) Control de históricos.
- n) Módulo de calendarios.
- o) Explotación de la información con consultas, exportaciones, estadísticas.
- p) Sistema de avisos.

C) ESMS (Plataforma para el envío de mensajería masiva)

1. Aplicación que permite el envío de mensajes (e-mails o SMS-s) masivos.

2. Desarrollada con el **framework corporativo**.

3. Sus principales funcionalidades son:

- a) Gestión de colectivos y exportaciones desde excel.
- b) Enviar e-mails o SMS-s a colectivos.
- c) Gestión del histórico de los envíos.
- d) Posibilidad de incluir adjuntos
- e) Posibilidad de programar los envíos.
- f) Incluye conectores (API) para poder ser integrada desde otras aplicaciones.

D) Tarjetas Europeas

1. Aplicación para la gestión de las tarjetas europeas para personas con movilidad reducida, que provee la Diputación Foral de Bizkaia, y que otorga a este colectivo, entre otras cuestiones, acceso al estacionamiento en las reservas habilitadas en la ciudad.
2. Desarrollada con el **framework corporativo**.
3. Sus principales funcionalidades son:
 - a) Registro e inventariado de las tarjetas en blanco.
 - b) Asignación de tarjetas a distintas tipologías.
 - c) Gestión de fechas y caducidad, con sistema de avisos.
 - d) Integraciones con diversos servicios (NISAE, padrón municipal, etc.) para comprobaciones automáticas.
 - e) Integración con otras aplicaciones de gestión para el envío/consulta de datos (Aparka,OTA, ZBE, etc.)
 - f) Generación de informes anuales

E) Huertos Municipales

1. Aplicación que permite gestionar cada una de las parcelas de cada uno de los huertos municipales que el Ayuntamiento pone a disposición de la ciudadanía.
2. Desarrollada con el **framework corporativo**.
3. Sus principales funcionalidades son:
 - a) Gestión de huertos y parcelas (integrado con el GIS municipal).
 - b) Gestión de las convocatorias de los sorteos periódicos de cada huerto.
 - c) Inventariado de titulares y suplentes en cada huerto, con atención a la tipología de cada colectivo.
 - d) Generación de documentación.
 - e) Integraciones con diversos servicios (NISAE, padrón municipal, etc.) para comprobaciones automáticas.

F) TPRUE (Transporte Escolar)

1. Aplicación para la gestión de los tiempos de uso de las paradas de autobuses de la ciudad por parte de los centros escolares que recogen y dejan alumnos en Bilbao.
2. Desarrollada con el **framework corporativo**.
3. Sus principales funcionalidades son:

- a) Publicar las paradas habilitadas para este fin (integrado con GIS municipal)
- b) Ofrecer una interfaz para que los interesados registren sus rutas de forma autónoma.
- c) Modulo de explotación de la información
- d) Generación de documentación acreditativa.
- e) Integración con ERP corporativo (SAP) y creación automática de expedientes.

G) Tarjetas Bilbotrans

1. La tarjeta de BilboTrans permite utilizar el servicio de BilboBus con una tarifa especial. Este beneficio va dirigido a personas que se encuentren en una de las siguientes situaciones:

- Beneficiarias de Renta Básica (RGI)
- En situación de paro de larga duración
- Personas con discapacidad
- Personas jubiladas

2. La aplicación de gestión de tarjetas Bilbotrans se construyó para facilitar la gestión de estas tarjetas y se renovó hace pocos años con el propósito de minimizar la necesidad de presentar documentación en formato papel por las personas solicitantes en la OAC, mediante la integración con los servicios informáticos necesarios.

3. Fue renovada recientemente con el **framework corporativo**.

4. Sus principales funcionalidades son:

- 1. Gestión de todas las solicitudes (altas, bajas, modificaciones)
- 2. Comprobaciones automáticas vía integraciones (NISAE, padrón)
- 3. Otras integraciones (ESMS, gestor documental, etc.).
- 4. Sistemas de aviso y alerta.
- 5. Gestión de históricos

H) Parkings ZBE

1. Aplicación que permite, tanto a los responsables municipales como a los gestores de los parkings conectados con la ZBE, consultar y si es el caso actualizar la información de las matrículas que acceden a estos parkings.

2. Desarrollada con el **framework corporativo**.

3. Sus principales funcionalidades son:

- 1. Visualizar las entradas/salidas recibidas vía API.
- 2. Actualizar puntualmente matrículas incorrectas.

3. Exportar masivamente entradas y salidas tras periodos en que la información no hubiera sido enviado por el canal principal (API diario).

I) Otras aplicaciones de gestión del área

1. Además de las descritas, el área cuenta con algunos otros BackOffice operacionales relacionados con otras de sus competencias (Zona de bajas emisiones, Zona de preferencia peatonal, OTA, etc.) que podrían llegar a ser objetos del presente contrato en aquellos casos en que fuera necesario implementar una integración con alguna otra aplicación de gestión, o en el caso de desarrollos menores.

Artículo 5. Alcance del contrato

1. El alcance de los trabajos a desarrollar comprende:
 - a. Mantenimiento **correctivo** de las aplicaciones de gestión del Área de Movilidad y Sostenibilidad.
 - b. Mantenimiento **evolutivo** de las aplicaciones de gestión del Área de Movilidad y Sostenibilidad.

Artículo 6. Mantenimiento correctivo

1. Comprende los trabajos relativos a la resolución de incidencias observadas en el funcionamiento de cualquiera de las aplicaciones de gestión.
2. La contratista será responsable de diagnosticar el problema y realizar las modificaciones necesarias para la reparación de la incidencia. En caso de que el diagnóstico del problema indica un error relativo a la plataforma general gestionada por BilbaoTIK, la Contratista es la responsable de coordinar con BilbaoTIK la resolución de la incidencia.
3. La Contratista acepta los desarrollos software existentes en su ámbito de actuación en las condiciones actuales, y de todos y cada uno de sus módulos y licencias, haciéndose cargo de las mismas y conservándolas para prestar el servicio especificado en el presente Pliego.

Artículo 7. Mantenimiento evolutivo

1. Comprende los trabajos relativos a la definición, implementación y prueba de las modificaciones totales o parciales que el RC solicite para adecuación de la operativa de las

aplicaciones de gestión por nuevas necesidades funcionales o modificación de funcionalidades implementadas.

2. La Contratista será responsable ante una solicitud del RC de:

- a. Recepción de requerimientos por parte del RC o del técnico que este designe.
- b. Elaboración de documento de diseño funcional para aprobación del RC
- c. Elaboración de documento de modelo de datos y diseño técnico según corresponda
- d. Realización de desarrollos
- e. Implantación en plataforma municipal según los criterios de implantación establecidos por BilbaoTIK
- f. Pruebas y formación al personal que el RC establezca.
- g. Entrega de documentación as-built

3. El RC comunicará al delegado de la Contratista la solicitud de un trabajo de mantenimiento evolutivo con la definición de requerimientos del RC, en respuesta a la cual la Contratista deberá presentar una propuesta de ejecución estableciendo plazo de ejecución y precio de acuerdo con los precios unitarios ofertados.

Artículo 8. Aplicaciones de gestión y funcionalidades adicionales adscritos al contrato. Inversión asociada.

1. Las tecnologías de desarrollo web y aplicativos de gestión están en continua evolución, por lo que es posible que sea necesario implementar proyectos de renovación integral de los mismos.

2. Asimismo, la posible digitalización de un servicio o competencia del área de Movilidad y Sostenibilidad que se materialice en una aplicación de gestión interna es una realidad muy probable a medio plazo.

3. Cambios normativos de las ordenanzas municipales relacionadas con las aplicaciones de gestión

4. De este modo, el presente contrato de mantenimiento debe dar cobertura a las aplicaciones de gestión existentes actualmente, con sus posibles necesidades de actualización tecnológica, así como eventuales proyectos de construcción de nuevas aplicaciones de gestión. A tal efecto, se contempla la ejecución de inversiones asociadas a este contrato de servicios, en las mismas condiciones y precios unitarios de los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo.

Artículo 9. Condiciones para el desarrollo del contrato

1. El trabajo se desarrollará siguiendo el procedimiento de mantenimiento de aplicaciones definido por el RC, e implementado sobre la plataforma de gestión de servicios de IT del Ayuntamiento de Bilbao (JIRA).

- a. El equipo responsable asignará las tareas que deba realizar la empresa adjudicataria del contrato.
- b. La empresa adjudicataria estimará las tareas a realizar en horas, que se registrarán en la plataforma de gestión de servicios de IT
- c. El RC aprobará o rechazará la estimación. En caso de aprobación, se solicitará a la empresa adjudicataria que inicie los trabajos estimados según las prioridades marcadas.
- d. La empresa adjudicataria realizará las tareas definidas y estimadas, registrando la dedicación real en la plataforma de gestión de servicios, y una vez finalizado, entregará el resultado de los trabajos para su validación.
- e. Una vez validado el resultado entregado, se dará por cerrada la tarea

2. Para el seguimiento y control se establecen reuniones de seguimiento cuyo objetivo es la revisión técnico-económica y planificación de los trabajos alcance del contrato.

3. Las reuniones de seguimiento tendrán una frecuencia mensual, si bien ésta se puede ver modificada a indicación del RC según las necesidades de gestión del contrato.

4. Al menos una vez por mes, la Contratista informará por escrito al responsable de Proyecto sobre el estado de los trabajos hasta entonces realizados, y solicitará de él las instrucciones

5. De todas las reuniones que se mantengan la Contratista levantará ACTAS donde se recojan las propuestas, modificaciones, instrucciones y conclusiones que se adopten.

6. Estas funciones son obligaciones de la contratista sin suponer coste alguno o minoración para el ayuntamiento.

Artículo 10. Documentación

1. El Ayuntamiento facilitará toda la documentación técnica que disponga de los desarrollos alcance del contrato en la medida de lo posible. La documentación facilitada será propiedad del Ayuntamiento.

2. En el caso de que la documentación disponible no sea suficiente, la Contratista será la responsable de conseguir e incluso generar toda documentación necesaria para el desempeño

de sus tareas y que no esté en poder del Ayuntamiento de Bilbao sin coste alguno para el Ayuntamiento de Bilbao.

3. Toda la documentación entregada deberá ser aprobada por el Ayuntamiento de Bilbao y estar redactada en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV). La documentación generada por la Contratista será propiedad del Ayuntamiento.

4. En cualquier momento bajo solicitud del RC, la Contratista estará obligado a entregar toda la documentación soporte de su actuación, tanto la original como la actualizada, al Ayuntamiento.

CAPÍTULO 2. MEDIOS NECESARIOS

Artículo 11. Equipo Humano

1. La Contratista dispondrá del personal necesario para satisfacer adecuadamente las exigencias del Pliego. El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato a un equipo formado por los siguientes perfiles profesionales con las siguientes funciones:

Responsabilidad en el contrato (funciones)	Titulación / Formación académica exigida	Experiencia mínima exigida
Un/a (1) Director/a – Jefe/a de Proyecto	Titulación universitaria Nivel 2 del MECES en tales como, a título enunciativo, sin carácter exclusivo ni excluyente en ingeniería informática, etc.	5 años en funciones de gestión de proyectos tecnológicos para el sector público. Al menos 3 años deberán ser en servicios de mantenimiento/soporte.
Un/a (1) Consultor/a de análisis funcional	Titulación universitaria Nivel 2 del MECES en tales como, a título enunciativo, sin carácter exclusivo ni excluyente en ingeniería informática, etc.	5 años en la ejecución de proyectos tecnológicos para el sector público. Al menos 3 años deberán ser en servicios de mantenimiento/soporte.
Dos (2) Analistas Programadores		3 años en la programación de aplicaciones de gestión sobre entorno Web en Angular y Springboot.

2. La comprobación y verificación del cumplimiento de estos requisitos se realizará con carácter previo a la valoración de las ofertas.

3. El equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato:

- a. La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, dará lugar el requerimiento a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.
- b. Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, o resulten incidencias respecto a la correcta ejecución del servicio, se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para adopción de medidas para su corrección.

c. Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta lo comunicará por escrito con 15 días de antelación exponiendo los cambios realizados y adjuntará datos de perfil equivalente que adscribirá para sustitución.

4. Los medios humanos aportados por la contratista para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización del adjudicatario en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto el adjudicatario el único responsable de dicho personal, no teniendo, por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con el Ayuntamiento de Bilbao. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

5. El cumplimiento de lo previsto en esta cláusula, **así como de los compromisos contenidos en su oferta respecto al equipo humano** se considera **obligación contractual esencial** de forma que su incumplimiento por parte del contratista podrá ser causa de resolución del contrato.

6. En cuanto a las funciones del equipo humano a adscribir al contrato, son las siguientes:

Responsabilidades
Un/a (1) Director/a – Jefe/a de Proyecto Máximo responsable de la correcta ejecución del proyecto y de la gestión y supervisión en base a las condiciones descritas en este pliego
• Ser el interlocutor y representante de la empresa adjudicataria con la persona responsable técnica del ayuntamiento. • Controlar y gestionar los recursos del equipo asignado. • Especialmente gestionar: calendario, tareas, recursos e involucración de los participantes. • Gestionar acciones correctivas a las incidencias. • Elaborar los informes de seguimiento y cualquier otro documento de gestión que se requiera. • Aportar el conocimiento funcional experto a la gestión del proyecto y a la definición de las soluciones tecnológicas.
Un/a (1) Consultor/a de análisis funcional Experto/a en análisis funcional que intervendrá en los desarrollos más complejos o que requieran de una valoración técnica superior
• Gestionar el análisis funcional previo a la definición final de las soluciones tecnológicas. • Asesorar al cliente y al propio equipo sobre la mejor manera de implementar una solución funcional. • Resolver las dudas vinculadas a los aspectos funcionales de la solución propuesta. • Participar en la generación de la documentación de análisis funcional y técnica. • Realizar la toma de requisitos, identificando los casos de uso y el detalle de estos.
Dos (2) Analistas Programadores
• Realizar el análisis técnico y elaborar la estructura de programación de las soluciones o funcionalidades a implementar. • Diseñar e implementar los componentes de las soluciones tecnológicas. • Resolver las incidencias y los desarrollos evolutivos asignados. • Proporcionar la información requerida sobre el funcionamiento y características técnicas de la aplicación.

Artículo 12. Disponibilidad de Locales

1. La Contratista deberá contar, en el momento del inicio del contrato, con locales para el desarrollo de los trabajos alcance del servicio.

Artículo 13. Disponibilidad de Medios Materiales

1. Los elementos materiales imprescindibles y necesarios para la gestión del servicio serán propiedad de la Contratista, o al menos tendrá garantizado el uso exclusivo de los mismos mediante el correspondiente contrato.

2. La Contratista deberá disponer del material auxiliar necesario para realizar todos los trabajos objeto de este Contrato en las debidas condiciones de rapidez y seguridad. Dicho material debe estar disponible en todo momento.

3. La Contratista deberá contar con los medios técnicos para el desarrollo de los trabajos objeto del alcance del contrato, siendo necesario contar con las herramientas informáticas adecuadas, licencias y soportes para poder desarrollar incluso pruebas de los elementos.

CAPÍTULO 3. GESTIÓN DEL SERVICIO

Artículo 14. Cumplimiento de los plazos

1. La Contratista está obligado al cumplimiento de los plazos totales y parciales que se establecen en el presente pliego, así como aquellos que se acuerden a lo largo del desarrollo del contrato para la realización de los trabajos que solicite el RC dentro del alcance del servicio en el ámbito del mantenimiento evolutivo.
2. El incumplimiento de cualquier plazo por causas imputables a la Contratista podrá conllevar una penalidad económica a aplicar en la certificación mensual, de acuerdo con lo establecido en las bases del presente concurso.
3. Si la Contratista, por causas imputables al mismo, hubiera incurrido en demora respecto a plazos parciales establecidos de manera que se haga presumir racionalmente la imposibilidad del cumplimiento del plazo final o éste hubiera quedado incumplido, el Ayuntamiento podrá optar indistintamente por la resolución del contrato con pérdida de fianza o por la imposición de las penalidades que se establecen.
4. Así mismo, será responsabilidad de la Contratista definir la metodología de trabajo adecuada para el desarrollo de sus labores, incluyendo la estructura y contenido de los documentos de trabajo que mejor permitan ejecutar los trabajos definidos.

Artículo 15. Reversión del servicio

1. La Contratista deberá colaborar a la finalización del contrato para la reversión del servicio sin perjuicio de los servicios prestados. En este sentido, la Contratista deberá facilitar en los últimos tres meses de ejecución del contrato un plan de transición del servicio, que recogerá la planificación y ejecución de las siguientes tareas:
 - a. Documentación as-built de los desarrollos realizados
 - b. Documentación técnica sobre los desarrollos realizados estén o no finalizados.
 - c. Documentación de control de versiones de aplicaciones en Stores incluyendo todas las funcionalidades que incluya en ese momento, incluso si los mismos han sido desarrollados fuera del alcance del presente contrato.

Artículo 16. Control de Calidad

1. La política de calidad aplicable al contrato estará reflejada en el Plan de Aseguramiento de la Calidad en lo relativo a los medios y procedimientos que aseguren la Calidad de los trabajos, que

se guiará por los requisitos de aseguramiento de la Calidad incluidos en la serie de normas ISO 9000.

2. La Contratista es el responsable de la calidad del contrato, por lo que, independientemente del equipo de prestación de servicio, deberá disponer de una organización dedicada al control de calidad del contrato.

3. La Contratista deberá asumir aquellas modificaciones o correcciones que el RC aplique sobre el Plan de Aseguramiento de la Calidad, una vez revisado en la fase de ejecución de los trabajos.

4. En este Plan de Aseguramiento de la Calidad deberán quedar definidas las organizaciones, autoridades, responsabilidades y métodos que permitan una prueba objetiva de la Calidad para todos los servicios del Contrato.

5. En materia de calidad, y sin ánimo de exhaustividad, corresponde al Contratista la:

- a. Supervisión de los trabajos objeto del contrato
- b. Coordinación e inspección del cumplimiento del Plan de Seguridad

Artículo 17. Seguimiento y control del servicio

1. Las facultades de Inspección y Control de la buena ejecución del trabajo desarrollado dentro del alcance del contrato podrán ser ejercidas en todo momento por el Ayuntamiento de Bilbao o personal autorizado por éste.

2. Esta inspección abarcará el correcto desarrollo de las labores encomendadas; proponiendo, si se considera necesario, las medidas para su corrección, así como los plazos para su adopción, y la propuesta de apertura de expedientes por incumplimiento del régimen sancionador propuesto en el Pliego.

Artículo 18. Confidencialidad, protección de datos personales y seguridad de la información

1. La Contratista se verá obligado a guardar las normas vigentes sobre Copyright, propiedad intelectual y documentación clasificada o de difusión restringida que, por necesidades del contrato, se vea obligado a manejar.

2. Todos los datos manejados por la empresa adjudicataria a causa de la prestación de los trabajos serán propiedad del Ayuntamiento de Bilbao, sin que la empresa adjudicataria pueda utilizarlos con un fin distinto al que figura en el contrato. La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de la legislación vigente en relación a Protección de Datos de Carácter Personal.

3. De modo especial, la Contratista deberá cumplir con las siguientes premisas:

- a. Guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio.
- b. Informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan.

Artículo 19. Propiedad intelectual

1. Se entiende por programa de ordenador y/o software al conjunto de instrucciones legibles por máquina, sus componentes, datos, contenido audiovisual y material anejo y relacionado con él, cualquiera que fuese su forma de expresión y fijación.

2. En virtud de lo dispuesto en el artículo 308 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 y sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente, en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, todo el software y la documentación generada como consecuencia de la ejecución del presente contrato será de propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Bilbao. En este sentido, se incluye en el concepto de documentación, en particular, el análisis funcional, la definición de los procesos, los códigos fuentes, binarios, la documentación técnica, los manuales de uso, el programa o programas de ordenador a desarrollar y, en general, cualquier tipo de información relacionada con la ejecución del presente contrato.

3. En relación al software y/o documentación a la que se refiere el párrafo anterior, la persona o entidad licitadora no puede conservarla, obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento de Bilbao que la daría, en su caso, previa petición formal de la Contratista con expresión del fin.

4. La Contratista acepta expresamente que los derechos de explotación del software y/o documentación generada como consecuencia de la ejecución del contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento de Bilbao, con exclusividad y a todos los efectos.

5. En el caso de que la Contratista, como consecuencia de la ejecución del contrato, vaya a utilizar, reproducir, distribuir, comunicar públicamente o transformar cualquier tipo de información (entre las que se incluyen textos, diseños, índices, formas, fotografías, videos, audio, imágenes o programas de ordenador) que posea derechos de explotación en materia de propiedad

intelectual y que no se ajuste a lo indicado en los párrafos anteriores, deberá indicarlo en la oferta técnica a fin de poder evaluar estos condicionantes.

6. Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la Contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el RC la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos.



Firmado
digitalmente
por URROTZ
LARRAÑAGA
GARATE -
30685284H