Expediente nº: 29/2026

Área: Clientes, Marketing y Comunicación

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: Servicio de soporte, mantenimiento y desarrollo del aplicativo A2Sport

ELABORADO POR:

Joseba Aguirre Icobalceta

Clientes, Marketing y Comunicación

JOSEBA AGUIRRE ICOBALCETA - 78900872Q

Firmado digitalmente por JOSEBA AGUIRRE ICOBALCETA - 78900872Q
Fecha: 2026.05.05 10:51:08 +02'00'

Con el visto bueno de:

Marcos Muro Nájera

Dirección General

MARCOS MURO NAJERA - 16542825Y

Firmado digitalmente por MARCOS MURO NAJERA - 16542825Y
Fecha: 2026.05.05 12:36:26 +02'00'

1. INTRODUCCIÓN

A2Sport es el ERP de gestión deportiva de la entidad, implantado en 2016 y consolidado desde entonces como la herramienta más crítica para la gestión de la oferta deportiva municipal. La plataforma centraliza procesos clave: inscripciones, reservas de instalaciones, gestión de horarios y recursos, facturación y cobros, comunicación con personas usuarias y generación de estadísticas operativas y de uso. A2Sport soporta un elevado volumen de transacciones diarias, gestiona datos sensibles de personas usuarias y entidades deportivas, y mantiene integraciones continuas con sistemas de identidad, pasarelas de pago y sistemas administrativos municipales.

Por su naturaleza y por el impacto directo sobre la prestación de servicios públicos, A2Sport requiere un servicio de soporte, mantenimiento y desarrollo que garantice alta disponibilidad, integridad de datos, continuidad operativa y capacidad de evolución funcional. El objetivo de este documento es definir las condiciones técnicas y operativas que regirán la contratación del servicio, estableciendo responsabilidades, alcance, niveles de servicio, metodologías de trabajo y criterios de aceptación que permitan mantener y evolucionar la plataforma con garantías de calidad, seguridad y eficiencia.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del servicio integral de soporte, mantenimiento correctivo y evolutivo, y desarrollo del aplicativo A2Sport, incluyendo soporte operativo, mantenimiento preventivo y correctivo, desarrollo de nuevas funcionalidades, gestión de integraciones, gestión de datos, operaciones de despliegue, monitorización, pruebas, formación y documentación asociada.

El servicio abarcará el conjunto de módulos, integraciones y componentes software desarrollados para la entidad, así como la coordinación con proveedores de infraestructura cuando proceda.

3. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO

Se deberá incluir el soporte y mantenimiento software de todos los sistemas A2Sport existentes. El soporte tendrá como mínimo las siguientes características:

- Soporte operativo: recepción, clasificación, diagnóstico, resolución y cierre de incidencias mediante sistema de ticketing; comunicación proactiva con la entidad sobre el estado de las incidencias.
- Mantenimiento correctivo: identificación y corrección de defectos funcionales, errores de integración, fallos de seguridad y problemas de rendimiento en producción y preproducción.
- Mantenimiento evolutivo: análisis funcional, diseño, desarrollo, pruebas e implantación de nuevas funcionalidades y mejoras solicitadas por la entidad; estimación de esfuerzo, priorización y planificación.
- Mantenimiento preventivo: revisiones periódicas de salud del sistema, actualización de dependencias y librerías, aplicación de parches de seguridad y optimizaciones de rendimiento.
- Gestión de integraciones: desarrollo, mantenimiento y soporte de conectores e interfaces con SSO/IdP, ERP municipal, CRM, pasarelas de pago, sistemas de notificación y otros servicios municipales.

- Gestión de datos: políticas y procedimientos de backup y restauración, migraciones de datos, limpieza y normalización, control de calidad de datos y soporte en conciliaciones.
- Operaciones de despliegue: gestión de pipelines CI/CD, automatización de despliegues en entornos dev/preprod/prod, ejecución de despliegues planificados y gestión de rollback
- Monitorización y alertas: implantación y operación de monitorización de disponibilidad, latencia, errores y uso de recursos; definición de umbrales y runbooks.
- Pruebas y aseguramiento de calidad: definición y ejecución de pruebas unitarias, integración, regresión, carga y UAT; generación de evidencias y métricas.
- Formación y transferencia de conocimiento: sesiones formativas para usuarios y personal técnico; elaboración y actualización de manuales y guías.
- Soporte de infraestructura y coordinación: diagnóstico y coordinación con proveedores de hosting o cloud; ejecución de acciones cuando el contrato lo contemple.
- Gestión documental: mantenimiento de la documentación técnica y operativa en repositorio accesible; registro histórico de cambios.

4. PRIORIDADES DE INCIDENCIAS Y DEFINICIONESASPECTOS GENERALES

4.1. Definición de prioridades

- **Prioridad 1 Crítica:** paro total del servicio o pérdida masiva de datos que impide procesos esenciales.
- **Prioridad 2 Alta:** degradación severa que afecta a procesos esenciales de un área importante con impacto en usuarios.
- **Prioridad 3 Media:** fallos localizados con solución parcial; impacto limitado en personas usuarias.
- **Prioridad 4 Baja:** consultas, peticiones de mejora no urgentes y solicitudes de información o documentación.

4.2. SLA y tiempos de respuesta

- Tabla de tiempos de servicio

Prioridad	Tiempo de recepción	Respuesta remota	Respuesta in situ	Resolución neta
1 crítica	15 min	1 h	8 h	8 h
2 alta	30 min	2 h	24 h	48 h
3 media	2 h	6 h	48 h	5 días
4 baja	1 día	2 días	5 días	15 días

- Notas

- Tiempo de recepción: confirmación de recepción del ticket.
- Respuesta remota: asignación de propietario y comienzo de trabajo remoto.
- Respuesta in situ: desplazamiento y actuación presencial cuando proceda.

- Resolución neta: objetivo de resolución descontando tiempos de espera por parte del cliente o terceros.
- Horario de atención: incidencias críticas 24x7; resto de prioridades laborable de lunes a viernes 08:00–20:00 salvo guardias pactadas.

5. METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL CONTRATO

5.1. Dirección y Equipo Técnico del trabajo

Se formará un Comité para la dirección del contrato, que estará compuesto por el/la responsable del Contrato designado por Bilbao Kirolak, un representante de la adjudicataria y cuantas otras personas designen las partes.

Asimismo, Bilbao Kirolak designará un jefe/a de Proyecto que se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar.

Además de lo señalado en la adscripción de medios del pliego de cláusulas administrativas particulares, el equipo de trabajo contará con el personal técnico adecuado y suficiente, que permita abordar con garantías el desarrollo del trabajo a realizar.

5.2. Planificación

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de siete (7) días naturales, se revisará el plan propuesto y el director/a del Proyecto, con la colaboración del jefe/a del Proyecto, 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 Bilbao Kirolak y la empresa adjudicataria.

5.3. 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 un director/a del proyecto que será el 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.

Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por los 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, el/la responsable del Contrato o el jefe/a del Proyecto nombrado por Bilbao Kirolak 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 tres meses.

En caso de detectarse desviaciones entre la planificación y la situación real del trabajo desarrollado, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con Bilbao Kirolak.

Para dar por finalizado el contrato, deberá validarse por Bilbao Kirolak el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el Vº Bº a los trabajos realizados.

5.4. Documentación para entregar

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Bilbao Kirolak sin que la adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de esta o facilitarla a terceros sin

la expresa autorización de Bilbao Kirolak, que la facilitaría, en su caso, previa petición formal de la adjudicataria con expresión del fin.

La documentación se entregará en soporte electrónico de forma que Bilbao Kirolak pueda efectuar el mantenimiento de esta posteriormente.

La adjudicataria será responsable de mantener actualizada la documentación del contrato 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.