

1. OBJETO Y ALCANCE.....	1
2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.....	2
3. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	3
3.1. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA SERVIDORA Y DE DESARROLLO.....	3
3.2. REQUISITOS DE SEGURIDAD	4
4. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS Y / O SERVICIO	5
5. METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL PROYECTO / SERVICIO	6
5.1. DIRECCIÓN Y EQUIPO TÉCNICO DEL TRABAJO	6
5.2. PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	9
5.3. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	9
5.4. CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS.....	10
5.5. LUGAR REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	11
5.6. DOCUMENTACIÓN PARA ENTREGAR	11
6. GESTIÓN DEL SERVICIO	11
6.1. CONTROL DE CALIDAD	11
6.2. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO	12
6.3. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	12
6.4. CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS :.....	13
6.5. REVERSIÓN DEL SERVICIO	13
6.6. PROPIEDAD INTELECTUAL	13
6.7. DISPONIBILIDAD DE MEDIOS MATERIALES	14

1. OBJETO Y ALCANCE

Dependiente de la Dirección de Protección Civil del Ayuntamiento de Bilbao, la Subárea de Prevención es la responsable de llevar el control de los proyectos de construcción, de las reformas en establecimiento y de llevar a cabo campañas de inspección para promover la autoprotección y la mejora de las condiciones de seguridad en caso de incendio.

Este control e inspección incluye la recopilación de datos relevantes en lo que respecta a la seguridad de los edificios. Estos datos se recogen en aplicaciones informáticas tales como BIIN (aplicación para la gestión de inspecciones municipales) o Access y se pueden utilizar a posteriori cuando se realizan nuevas consultas o reformas en estos lugares.

Por otro lado, el Ayuntamiento de Bilbao dispone desde hace más de 10 años de una aplicación informática de información geográfica, GeoBilbao, que se encuentra en constante evolución y mejora continua, creciendo en nuevas funcionalidades de los módulos actuales, así como en conexiones con otros sistemas municipales. Esta aplicación es utilizada por la práctica totalidad de las áreas municipales que disponen de activos

distribuidos por la ciudad como Servicios y calidad de vida, Movilidad y Sostenibilidad, Obras y Planificación Urbana o Hacienda, entre otras.

El sistema GeoBilbao reúne, entre otras, las siguientes funcionalidades:

- El inventario sobre el plano de Bilbao de diferentes activos.
- La asociación de atributos a cada uno de los activos, así como la posibilidad de asociar archivos.
- Un módulo de consultas que permite filtrar por los atributos de los activos.
- Un módulo de informes, que permite generar documentación asociada a los activos de manera preestablecida.
- Un módulo de administración que permite la administración de las opciones de configuración de las diferentes funcionalidades.
- Un módulo de descargas que permite la descarga a diferentes formatos de la información requerida.
- Un formato responsive, de manera que la visualización y las principales funcionalidades, se adaptan al tamaño del dispositivo.
- Un módulo de actividades que permite asociar a los activos una serie de trabajos que se realizan para su mantenimiento.

Ante el escenario que se acaba de describir, la Dirección de Protección Civil considera necesario integrar estas aplicaciones de forma que puedan relacionarse todas ellas a través de la geolocalización y que, además, los datos más relevantes puedan extraerse y visualizarse de manera sencilla y rápida.

Se considera que la aplicación GEOBILBAO podría satisfacer esta necesidad, siempre y cuando se desarrolle la solución más conveniente y se generen nuevos perfiles y roles adaptados a las necesidades de esta Dirección. Por lo tanto, el presente procedimiento tiene como objeto; la licitación, para su posterior adjudicación, del contrato para **la prestación del servicio de diseño, implementación y desarrollo de una solución informática a medida de las necesidades detectadas por la Dirección de Protección Civil del Área de Seguridad en la aplicación informática municipal, GeoBilbao, a fin de que integre en la misma, los datos que constan en el resto de las aplicaciones municipales mencionadas y otras que se determinen por la citada Dirección.**

2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

El objetivo de este servicio, como ya se ha indicado en los puntos anteriores, es lograr la integración de las aplicaciones que actualmente se emplean y se consultan en el día a día por la Subárea de Prevención de la Dirección de Protección Civil. Para ello será necesario definir y

diseñar una solución específica en GeoBilbao que incluya al menos los siguientes apartados (sin perjuicio de que en el proceso se detecten necesidades que deban ser atendidas):

- i. Complementar y diseñar la visualización de la información acordada dentro de los perfiles creados para el personal de la Dirección de Protección Civil.
- ii. Determinar la información que se necesitará consultar en cada uno de los perfiles de usuario y en los diferentes roles que se diseñen.
- iii. Realizar la migración de datos que se consideren relevante del Access al servidor municipal. Son datos que actualmente no se obtienen de BIIN.
- iv. Integrar en GeoBilbao la información de los expedientes existentes en SAP que se considere oportuna por la Dirección de Protección Civil, incluyendo, además, documentos o informes para su consulta rápida y directa.
- v. Integrar los datos de los cuestionarios de la Aplicación BIIN de inspecciones municipales y presentarlos de forma clara seleccionando aquellos que sean más relevantes para cada perfil de usuario.
- vi. Generar diferentes capas con contenidos específicos por usos y actividades integrando también la información que se considere necesaria de otros perfiles de GeoBilbao o de otras aplicaciones municipales.
- vii. Definir y coordinar con las otras aplicaciones municipales (especialmente BIIN y SAP) los procedimientos de toma de datos, ubicación de documentación, formato de documentación, etc. Estos procedimientos serán los que la aplicación reconozca para que, de forma automática, pueda seguir alimentándose el sistema una vez finalice este contrato.

3. REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

3.1. Requisitos de infraestructura servidora y de desarrollo

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

Todas las páginas serán codificadas con diseños *responsive design* siguiendo las normas de estilo corporativas. La herramienta oficial del entorno municipal es *bootstrap, versión 4 o superior*.

Donde sea viable técnicamente, la aplicación ha de ser multi-idioma contemplando al menos los dos idiomas oficiales en la CAPV.

La interoperabilidad con otras administraciones se realiza utilizando los recubrimientos, librerías y servicios corporativos.

En el caso de Java se deberá utilizar Maven y deberá estar integrado dentro del circuito de integración continua de la casa basado en Jenkins. Para la gestión de los ficheros JS deberán estar automatizados del mismo modo mediante el uso de NPM / YARN.

La aplicación deberá desplegarse sobre el servidor Jboss EAP corporativo con jdk 11 o superior según corresponda.

En caso de J2EE la aplicación deberá estar construida sobre Angular 13.2.2 o superior y con Spring Boot 2.0.6 o superior. El acceso a BBDD se realizará por medio de JPA mediante Spring.

Allí donde aplique, las aplicaciones a instalar en plataforma cliente deberán funcionar indistintamente en Windows 8.1, Windows 10 y Windows 11 con navegadores Chrome, Firefox y Edge en últimas versiones. La aplicación de puesto cliente deberá funcionar correctamente y con un rendimiento adecuado en un equipo estándar municipal basado en PCs con procesador quadcore Intel Core i5 a 3.3Ghz, 8 GB de memoria RAM y disco de estado sólido de 128 GB.

Cualquier potencia adicional que sea requerida en los equipos cliente deberá ser convenientemente indicada y valorada.

El servidor web a emplear será Apache Web Server.

El servidor de mapas será GeoServer, en su versión 2.21.0.

La versión de OpenLayers a utilizar, deberá ser 6.14.1 o superior.

3.2. Requisitos de seguridad

Todas las aplicaciones que se desarrollen deberán integrarse con la seguridad basada en el Identity Provider corporativo. Los códigos de acceso a las BD's u a otros recursos, deberán estar integrados en la programación empleando el sistema corporativo (rutinas de cifrado) para mantener la confidencialidad de estas.

Todas las aplicaciones que se despliegan en el entorno municipal se realizan sobre tres plataformas independientes, una para DESarrollo, otra para PREproducción y otra para PROducción.

Para la implantación de cualquier aplicación el procedimiento será el siguiente:

- La empresa responsable de la implantación preparará un manual de instalación durante la implantación en el entorno de DESarrollo, único entorno al que tendrán acceso. El código fuente deberá subirse al repositorio de código (GIT) y el despliegue deberá realizarse a través del entorno de integración continua (Jenkins).

- Una vez dado el visto bueno al proyecto por los responsables municipales del proyecto, **BilbaoTIK** (Sociedad Pública Municipal encargada de gestionar los servicios de tecnologías de la información y la transformación digital del Ayuntamiento de Bilbao), con la colaboración de la empresa que resulte adjudicataria, de acuerdo con los diferentes ficheros de configuración que recogerán las propiedades dependientes del entorno, realizará la implantación en el entorno de preproducción.
- Si todo el proceso es correcto, tras las pruebas oportunas y con el visto bueno de los responsables municipales del proyecto, BilbaoTIK, de un modo análogo a la implantación en preproducción, realizará la instalación en el entorno de producción.

Todas las aplicaciones, bien desarrollos a medida o aplicación comercial out of the box, deberán pasar por los tres procesos de instalación.

Las aplicaciones, para su instalación en los entornos de PREproducción y PROducción, deberán ajustarse al procedimiento de promociones definido por BilbaoTIK. Este procedimiento es una adaptación del estándar basado en ITIL para cubrir toda la casuística posible del entorno municipal.

No se plantea la utilización de servidor alguno o recurso adicional a los indicados en este punto. Cualquier necesidad adicional deberá ser indicada por la adjudicataria de forma escrita y expresa y requerirá de la previa aprobación de la Dirección de Protección Civil.

A excepción de la infraestructura propia que por cuestiones técnicas o de negocio lo imposibiliten, y la que el Ayuntamiento o BilbaoTIK tenga que proveer para facilitar el acceso de la adjudicataria, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y mantenimiento de las infraestructuras requeridas para la prestación del servicio, estarán a cargo de la adjudicataria, quien será la única responsable de su conservación y mantenimiento, sin que en ningún caso se haga recaer dicha responsabilidad sobre el Ayuntamiento.

La actividad de los servicios está asociada a la puesta en producción, por lo que deberá seguir las instrucciones y los procedimientos definidos por Ayuntamiento de Bilbao y por BilbaoTIK.

4. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS Y / O SERVICIO

El plazo de garantía de los trabajos será de 4 meses, al menos a contar a partir de la fecha de recepción o cierre del proyecto. Será obligatorio para la empresa adjudicataria realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables, si así lo solicita la Dirección de Protección Civil.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o vicios ocultos que se pongan de manifiesto en el desarrollo del objeto del contrato, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera

otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

En este sentido, el Ayuntamiento de Bilbao/BilbaoTIK comunicará a la contratista las deficiencias a partir del mismo momento en que sean detectadas. La adjudicataria tendrá que atender las solicitudes en un tiempo no superior a 8 horas, a partir del momento en que se reciba la comunicación de la deficiencia.

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

5. METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL PROYECTO / SERVICIO

5.1. Dirección y equipo técnico del trabajo

Se formará un Comité para la dirección del proyecto, que estará compuesto; al menos por la persona Responsable del Contrato designada por la Dirección de Protección Civil, una representante de la adjudicataria con responsabilidad en el proyecto y cuantas otras personas designen las partes.

La misión de la **persona Responsable del Contrato** será la siguiente:

- i. Supervisar la ejecución del contrato.
- ii. Asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dictando las instrucciones y adoptando las decisiones necesarias para ello dentro de las facultades otorgadas por el órgano de contratación.
- iii. En su caso, informar de los retrasos en la ejecución del contrato y realizar la propuesta para la aplicación de penalidades por incumplimiento parcial, cumplimiento defectuoso y demora en la ejecución.

Asimismo, el Ayuntamiento de Bilbao designará una **Dirección / Jefatura de Proyecto** que tendrá entre sus funciones; la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar, así como la interlocución para la coordinación de los recursos humanos y disponibilidad de recursos materiales del mismo que sean necesarios en cada momento. La Dirección de Protección Civil controlará, mediante la figura mencionada, el cumplimiento de los términos acordados, así como la calidad y adecuación del servicio objeto de este expediente, en cuanto hace referencia a completar los términos y la calidad de los productos desarrollados. Sus funciones serán las siguientes:

- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo de la adjudicataria con personas de la organización.

- Autorizar la entrega de documentación al Equipo de Trabajo de la adjudicataria.
- Autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo de la adjudicataria.
- Solicitar el cambio de personas del Equipo de Trabajo de la adjudicataria.

La Jefatura de proyecto o la persona en la que delegue, mantendrá reuniones de seguimiento con periodicidad, como mínimo, mensual.

Asimismo, en las reuniones de seguimiento participará la o las personas que determine BilbaoTIK.

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

Responsabilidad en el contrato (funciones)	Titulación / Formación académica exigida	Experiencia mínima exigida
Director/a o 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 de experiencia probada en la implantación en el ámbito Local de la Administración Pública de aplicaciones geográficas referidas a los módulos objeto de este contrato.
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.	4 años de experiencia probada, en implantaciones en productivo en el ámbito Local de la Administración Pública de aplicaciones geográficas (GIS) y soluciones similares a las del de objeto de este contrato.
Dos (2) Analistas Programadores		2 años en la programación de aplicaciones geográficas sobre entorno Web en Angular y Springboot, así como haber programado en al menos un proyecto con herramientas geográficas como GeoServer, Openlayers, Bootstrap, Base de Datos SQLServer y HTML5/CCS3

A continuación, se describen las **responsabilidades y funciones** de cada uno de estos perfiles:

Director/a o jefe/a de Proyecto

Máximo responsable de la correcta ejecución del proyecto y de la gestión y supervisión del este en base a las condiciones descritas en este pliego. Las funciones que deberá desempeñar serán las siguientes:

- Controlar y gestionar los recursos del proyecto.
- Realizar y actualizar en cada fase el Plan de Proyecto (calendario, riesgos, tareas, recursos e involucración de los participantes).

- Monitorización del proyecto.
- Responsable de la organización interna del equipo cuya responsabilidad prioritaria será la puesta a disposición del personal y medios auxiliares ofertados en la medida que sean demandados, así como la responsabilidad sobre los plazos de respuesta acordados.
- Gestionar acciones correctivas a las incidencias.
- Aportar el conocimiento funcional experto a la gestión del proyecto y a la definición de las soluciones tecnológicas.

Consultores/as Funcionales

Con experiencia probada, en implantaciones en productivo en el ámbito Local de la Administración Pública de soluciones similares a las del de objeto de este contrato, deberá:

- Asesorar al cliente y al propio equipo sobre la mejor manera de implementar una incidencia. Realización de los diseños funcionales necesarios
- Resolver las dudas vinculadas a los aspectos funcionales de la solución propuesta.
- Realizar la toma de requisitos, identificando los casos de uso y el detalle de los mismos.
- Realizar las pruebas funcionales del sistema
- Participar en la generación de la documentación de análisis funcional y técnica.
- Apoyo a las pruebas de aceptación
- Apoyo en la ejecución de la formación y apoyo a los usuarios

Analistas Programadores/as

Amplios conocimientos en programación en plataformas geográficas sobre entorno Web en angular en su versión 13 o superior y Springboot en su versión 2 o superior. También deberán presentarse conocimientos de herramientas geográficas como GeoServer y OpenLayers.

- Generar la documentación de análisis funcional y técnica.
- Diseñar e implementar los componentes de la solución.
- Configuración de la solución

Se **considera obligación contractual esencial** la adscripción del equipo de trabajo con los perfiles establecidos a la realización del presente contrato, de forma que su incumplimiento por la adjudicataria será causa de resolución del contrato. A tal efecto, una vez formalizado el contrato y como requisito previo a la firma del Acta de inicio del servicio, la empresa contratista presentará la relación nominal de equipo adscrito a la ejecución del contrato, junto con el currículum profesional y documentación complementaria que acredite su perfil y experiencia exigida, así como cualquier documento que se le requiera desde la Dirección de Protección Civil para acreditar fehacientemente los extremos mencionados.

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

- 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.
- 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.
- 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. La empresa adjudicataria será responsable de formar a la nueva persona en todo lo relacionado con este contrato de forma que se incorpore conociendo en su totalidad el proceso y contenido de este.

Los medios humanos aportados por la contratista para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización de la adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto la adjudicataria la única 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.

5.2. Planificación del proyecto

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de siete (7) días naturales, se elaborará y revisará el plan de trabajo propuesto y se elaborará el plan de trabajo definitivo, **que se registrará en el Acta de Inicio del contrato, como documento Anexo al mismo.**

Este plan de trabajo deberá mantenerse actualizado y consensuado entre la Dirección de Protección Civil 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 una Dirección del proyecto que será la responsable de los trabajos en todos sus aspectos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos.
- La empresa adjudicataria deberá nombrar una persona responsable técnica de los trabajos que será la encargada de realizar las tareas técnicas de diseño y coordinar los recursos humanos del proyecto. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones técnicas necesarias para la correcta definición del sistema.

- 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 pertinentes para la continuación o nueva presentación de aquéllos.
- De todas las reuniones que se mantengan la Contratista levantará ACTAS donde se recojan las propuestas, modificaciones, instrucciones y conclusiones que se adopten.
- Estas funciones (reuniones de seguimiento y actas) son obligaciones de la contratista sin suponer coste alguno o minoración para el ayuntamiento.
- Para el seguimiento de los trabajos será necesario incorporar la información de cada uno de los trabajos a realizar en la herramienta de gestión/seguimiento de proyectos (JIRA)
- Para dar por finalizado el proyecto y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por la Dirección de Protección Civil el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el visto bueno, conformidad, a los trabajos realizados.

5.4. Condiciones generales de ejecución de los trabajos

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

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

El trabajo se desarrollará siguiendo el siguiente procedimiento:

1. La adjudicataria pondrá a disposición de la Dirección de Protección Civil una cuenta de correo genérica y un teléfono en la que se atenderán las peticiones y/o consultas que se realicen y que deberá estar operativo todos los días laborables durante la jornada laboral, como mínimo entre las 8.00 y las 17.00 horas. Estas consultas y llamadas realizadas deberán ser respondidas en el mismo día dentro de la jornada anteriormente indicada.
2. El equipo técnico de la adjudicataria registrará las incidencias y todas las acciones que se vayan desarrollando para su resolución en un formato/herramienta adecuada para su gestión, proporcionada por el Ayuntamiento de Bilbao, sin coste adicional para la adjudicataria. Las incidencias deberán ser resueltas en el plazo máximo de 2 días.
3. Asimismo, realizará un seguimiento de dichas acciones a medida que la incidencia se vaya gestionando y registrará el cierre una vez que la Dirección de Protección Civil dé la aceptación de su resolución y cierre.

5.5. Lugar realización de los trabajos

Los servicios se desarrollarán en oficinas del adjudicatario, debiendo realizar éste los desplazamientos que sean necesarios para la correcta ejecución de los trabajos dentro del ámbito geográfico del proyecto.

La contratista asumirá en su propuesta los gastos derivados de los desplazamientos que tengan lugar, así como aquellos derivados de la disposición de los medios correspondientes para los mismos, y en general para la correcta ejecución del proyecto.

5.6. Documentación que entregar

La relación de entregables en este contrato será como mínimo, la siguiente: Acta de inicio, acompañada de proyecto definitivo elaborado previamente a su firma, informes a demanda relacionados con las tareas del proyecto y Acta de cierre.

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

La documentación se entregará de forma que permita la revisión del contenido y forma necesaria, para la recepción de los distintos productos o servicios realizados en las entregas parciales y permita realizar un seguimiento adecuado del proyecto por parte de las personas responsables designadas por la Dirección de Protección Civil. La documentación se entregará en soporte electrónico de forma que la Dirección de Protección Civil pueda efectuar el mantenimiento de la misma posteriormente.

La adjudicataria será responsable de mantener actualizada la documentación del proyecto a lo largo del mismo. Asimismo, deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que originó los mismos.

6. GESTIÓN DEL SERVICIO

6.1. 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

6.2. Seguimiento y control del servicio

1. Las facultades de Inspección y Control de la buena ejecución del servicio 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.

6.3. 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 con la 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.

6.4. Cumplimiento de los plazos:

1. La Contratista está obligada 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 al 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.

6.5. Reversión del servicio

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 técnica de la especificación técnica y funcional desarrollada,
- b. Bases de datos aplicadas a la solución
- c. Documentación de control de versiones de la plataforma de información observando todos los módulos y herramientas que incluya en ese momento, incluso si los mismos han sido desarrollados fuera del alcance del presente contrato

6.6. 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 con el 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.

6.7. Disponibilidad de Medios Materiales

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.

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, por lo que cualquier elemento debe, al menos, estar duplicado para en caso de avería, poder realizarse el servicio.

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 que fuesen necesarios durante el desarrollo de la solución objeto del contrato.

En caso de pandemia, la contratista será responsable de poner a disposición del personal de su equipo de trabajo los elementos de protección individual (EPIs) necesarios para el desarrollo de los trabajos alcance del presente contrato.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX