



OAL VIVIENDAS MUNICIPALES DE BILBAO

TEA BILBOKO UDAL ETXEBIZITZAK

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO
DE UNA WEB PARA LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DE
ADJUDICACIÓN DE VIVIENDA COLABORATIVA Y SOSTENIBLE
DEL O.A.L. VIVIENDAS MUNICIPALES DE BILBAO**

(www.bilbao.net/viviendas)

ÁREA DE CALIDAD, RRHH Y SERVICIOS GENERALES



ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETO Y ALCANCE**
- 3. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS**
 - 3.1. Requisitos previos a la puesta en marcha
 - 3.2. Acceso a la web
 - 3.3. Contenidos de la web
 - 3.4. Aceptación de las condiciones del Programa
 - 3.5. Acceso al listado de viviendas del Programa
 - 3.6. Calendario de eventos
 - 3.7. Preguntas frecuentes
 - 3.8. Programas de sensibilización y formación en materia de sostenibilidad y eficiencia energética
 - 3.9. Formulario de contacto
 - 3.10. Integraciones
- 4. REQUISITOS TÉCNICOS**
 - 4.1. Oracle Webcenter Sites 11g
 - 4.2. Accesibilidad
 - 4.3. Movilidad (Multi-canalidad)
 - 4.4. Buscador
 - 4.5. Analíticas y estadísticas
- 5. INFRAESTRUCTURAS**
- 6. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS Y/O SERVICIO POSTVENTA**
- 7. METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL PROYECTO**
 - 7.1. Seguimiento y control de los trabajos
 - 7.2. Equipo encargado de la ejecución del proyecto
 - 7.3. Planificación y ejecución de los trabajos
 - 7.4. Condiciones generales de ejecución de los trabajos
 - 7.5. Documentación a entregar
- 8. PROPIEDAD INTELECTUAL**
 - 8.1. Propiedad intelectual
 - 8.2. Transferencia de tecnología y formación
 - 8.3. Confidencialidad y protección de datos



1. INTRODUCCIÓN

El Consejo de Dirección del Organismo Autónomo Local Viviendas Municipales de Bilbao (en adelante VVMM) aprobó con fecha 24 de Noviembre de 2021 las bases del Programa de Adjudicación de vivienda asequible en alquiler mediante el establecimiento de un cupo permanente de vivienda colaborativa sostenible.

Dentro de las citadas bases se especifica, en el punto 5 relativo al Sistema de adjudicación mediante tramitación electrónica, que el Programa se desarrollará con una aplicación informática que, en términos de igualdad y concurrencia de las personas que estén autorizadas, permitirá a los/as optantes, sobre las viviendas que se identifican en la aplicación, realizar las siguientes actividades con carácter general:

- Obtener información normativa del Programa y el repositorio de respuestas a las dudas planteadas por los/as optantes.
- Plantear dudas generales sobre el sistema y obtener una contestación razonada.
- Acceder a los programas de sensibilización y formación en materia de sostenibilidad y eficiencia energética.
- Participar en el calendario de eventos del Programa para la mejora de la convivencia ciudadana en los parques públicos desde la sostenibilidad y la ecología urbana.
- Informarse sobre el calendario de convocatoria y plazos.
- Verificar la ubicación de las viviendas disponibles.
- Acceder al plano y características básicas de la vivienda.

Con carácter específico y particular, podrá realizar las siguientes actividades:

- Dar su consentimiento y solicitar el alta en el Programa.
- Seleccionar una vivienda para su adjudicación
- Concertar una cita con los servicios de VVMM para visitar la vivienda seleccionada.

Las bases también disponen que el resto de funcionalidades de tramitación electrónica previstas, tales como conformar la suscripción de un contrato de alquiler, tramitar electrónicamente la documentación necesaria y obtener información sobre el estado de mi expediente, se gestionarán a través del gestor de expedientes y/o de la sede electrónica de VVMM, no siendo por tanto objeto de la presente licitación.

2. OBJETO Y ALCANCE

El objeto del presente contrato es el diseño, desarrollo y puesta en marcha de la web del Programa de adjudicación de vivienda colaborativa y sostenible en régimen de alquiler asequible, que se alojará en



el sitio web de Viviendas Municipales de Bilbao: www.bilbao.eus/vvmm, sobre la plataforma software Oracle Web Center Sites 11 g para la gestión de contenidos y servicios.

En cuanto al alcance, la aplicación web de este Programa deberá permitir entre otros:

- El acceso al Programa mediante la tenencia de las claves de acceso e identidad remitidas por VVMM, con carácter personal, sobre los últimos datos correspondientes al último fichero de demandantes de Etxebide recibido por VVMM.
- Asegurar a las personas usuarias finales la máxima disponibilidad del sistema, con garantías de igualdad y concurrencia.
- Mantener en todo momento la obligada integración funcional de datos con las aplicaciones corporativas para mostrar la información de las viviendas disponibles.
- El acceso bilingüe en castellano y euskera.
- Ilustrar con imágenes los contenidos y funcionalidades del Programa.
- Proporcionar estadísticas de acceso basado en la solución de Google Analytics.

3. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS

3.1.- Requisitos previos a la puesta en marcha

Con carácter previo a la puesta en marcha del Programa de Vivienda Colaborativa y sostenible, VVMM enviará cartas a un colectivo aproximado de 700 u 800 demandantes de vivienda que cumplen las condiciones legales de acceso conforme a los requisitos descritos en las Bases de la Convocatoria.

Se prevé que para este Programa el número de viviendas disponibles sea de en torno a 50, si bien el número podría variar en función de la disponibilidad de las mismas.

En la carta remitida desde VVMM figurará la dirección para poder acceder al nuevo portal de vivienda colaborativa y sostenible mediante el usuario/clave de acceso indicado, que será el DNI o la tarjeta de residencia.

Previo a la fecha de arranque del Programa, al menos con 15 días de antelación a la fecha de apertura, las personas demandantes de vivienda receptoras de las cartas interesadas en participar podrán acceder con su usuario y contraseña al nuevo portal para inscribirse en el Programa, aceptando las condiciones. Esta aceptación les permitirá visualizar las viviendas disponibles, pero no podrán reservar cita para poder visitarlas hasta el día de arranque del Programa.

3.2.- Acceso a la web del Programa

Cuando la persona usuaria acceda al Programa deberá identificarse introduciendo las credenciales suministradas en la carta.

Es necesario que las propuestas incluyan una gestión de usuarios para que no se produzcan accesos indebidos o fallidos.

FIRMADO

1.- Responsable de Calidad y Recursos Humanos, MARTA PEREZ SANZ, a 5 de Julio de 2022



La aceptación de las condiciones del Programa será requisito para poder acceder al listado de viviendas disponibles, teniendo en cuenta que, de conformidad con las bases, las personas usuarias que acepten las condiciones podrán realizar una única solicitud de visita de una vivienda.

La aplicación deberá gestionar estos requisitos informando oportunamente al usuario cuando se produzcan errores de acceso, intentos de solicitar otra visita, etc.

3.3.- Contenidos de la web

Cuando los demandantes accedan Al Portal deberán tener acceso a los siguientes contenidos y funcionalidades:

- Imagen ilustrativa y texto explicativo con información general del Programa
- Aceptación de las condiciones del Programa
- Agenda y calendario de eventos más relevantes
- Preguntas frecuentes
- Información de Programas de sensibilización
- Listado de las viviendas disponibles del Programa
- Acceso a un formulario de preguntas para contactar con VVMM
- Opción de selección de idioma: euskera/castellano

3.4.- Aceptación de condiciones del Programa

La persona usuaria deberá seleccionar todas las condiciones del Programa confirmando su voluntad de suscripción (una de ellas le llevará a un documento PDF con el detalle). Esta información deberá guardarse en la aplicación del CRM, guardándose un registro de usuario, fecha y certificación de que suscribe el cumplimiento de requisitos y aceptación de las condiciones del Programa.

3.5.- Acceso al listado de viviendas del Programa

Tras aceptar las condiciones del Programa, la persona usuaria podrá acceder al listado únicamente de aquellas viviendas que le corresponden en base al número de componentes de su unidad familiar y del número de habitaciones de cada una de las viviendas ofertadas en el Programa. La información de las viviendas está en CRM.

Será necesario que los demandantes de vivienda puedan suscribirse para que les pueda llegar información cuando se incorpore una nueva vivienda asociada al Programa que cumpla las condiciones de su unidad familiar.

Con carácter previo al comienzo del Programa, el usuario podrá ver el plano de la vivienda y su ubicación en google maps, pero no podrá solicitar visitas, ya que esta opción de "solicitar visita" sólo deberá estar habilitada con la apertura del Programa.

Una vez iniciado el Programa, se podrá concertar únicamente una cita para visitar una única vivienda de aquellas viviendas que no estén ya reservadas y, una vez realizada la reserva de cita, ya no podrá realizar más reservas.

Para formalizar una cita, cumplimentará un formulario donde deberá introducir el mail y teléfono de contacto y seleccionará un día del calendario en el que desea realizar la visita. Dicha información se deberá grabar en la base de datos del CRM para que se pueda enviar un correo electrónico a los

FIRMADO

1.- Responsable de Calidad y Recursos Humanos, MARTA PEREZ SANZ, a 5 de Julio de 2022



técnicos de VVMM y al usuario que ha solicitado la visita, indicándole que un técnico se pondrá en contacto para concertar la cita en base a su disponibilidad.

Los técnicos de VVMM, tras leer el correo de aviso, accederán al CRM para consultar los detalles y tras ponerse en contacto telefónico con el solicitante, confirmarán y establecerán la fecha, hora y lugar.

No se contempla la posibilidad de consultar, modificar o cancelar las visitas a través de la web. Para ello, el optante deberá ponerse en contacto con VVMM.

3.6.- Calendario de eventos

El Portal deberá contar con un calendario con los eventos del Programa, al que los usuarios podrán suscribirse tal y como funciona la agenda de eventos del portal municipal del Excmo. Ayuntamiento de Bilbao (<https://www.bilbao.eus>).

De cada evento se mostrará la información de título, fechas de celebración, hora, lugar y descripción del evento.

3.7.- Preguntas frecuentes

El Portal deberá disponer de una sección de preguntas frecuentes donde podrán consultarse las preguntas realizadas por las personas usuarias agrupadas por temas.

3.8.- Programas de sensibilización y formación en materia de sostenibilidad y eficiencia energética

Esta sección deberá permitir incluir contenidos de tipo genérico.

3.9 Formulario de contacto

El portal dispondrá de una sección de contacto donde se mostrarán los medios habituales de contacto con VVMM y mediante el que se puedan formular preguntas específicas de este Programa a través de un formulario que enviará las consultas recibidas a mail de VVMM.

3.10.- Integraciones

El portal de VVMM deberá integrarse con el Microsoft Dynamics CRM de VVMM dado que en CRM se gestiona la relación de demandantes de vivienda a los que se enviará la carta con el usuario y contraseña para acceder a la web, y las viviendas disponibles. Desde la empresa que gestiona el mantenimiento de la aplicación CRM se facilitarán los servicios necesarios para la integración de la web del Programa con el CRM que permitan las siguientes funcionalidades:

- **Acceso al Programa:** Permitirá validar el usuario y contraseña introducido como válido y la perteneciente al colectivo al que se dirige el programa de Vivienda Sostenible.
- **Aceptación de las Condiciones Programa:** Se grabará un registro en el CRM con la fecha de aceptación de las condiciones del Programa.
- **Acceso al Listado de viviendas:** Permitirá acceder al listado de viviendas que pertenecen al Programa y en base a las características del usuario que las solicita. De cada vivienda se mostrará el código de la vivienda, su dirección, el identificador del plano y su estado.

FIRMADO

1.- Responsable de Calidad y Recursos Humanos, MARTA PEREZ SANZ, a 5 de Julio de 2022



- **Subscripción a avisos de vivienda nueva:** Permitirá al usuario suscribirse y recibir información vía correo electrónico cuando se incorpore una nueva vivienda que cumpla con las características del usuario que solicita el aviso.
- **Obtener información del Plano de la vivienda:** Obtiene el plano PDF asociado a esa vivienda.
- **Solicitar visita de la vivienda:** Si la vivienda está disponible se deberá grabar la cita solicitada en el CRM para la vivienda solicitada, marcar la vivienda como reservada y enviar un correo al técnico de VVMM y al solicitante.

4.- REQUISITOS TÉCNICOS

La solución se desarrollará sobre el gestor de contenidos **Oracle Webcenter Sites** que presta servicio al Ayuntamiento de Bilbao sobre los entornos de desarrollo, pruebas y producción.

El diseño de las plantillas será **Responsive Design** de forma que los contenidos se adecuen al dispositivo en el que se está visualizando, de forma que optimicen la usabilidad de la solución desde dispositivos móviles (teléfonos o tablets).

La solución para PC será compatible con Firefox 23 o superior, IE 10 o superior, Edge, Google Chrome 28 o superior tanto en Windows como en Mac y Linux.

Para móviles se realizarán pruebas y validaciones con los siguientes navegadores: Safari 6+, Google Chrome 45+, Android Browser 2.2+, Internet Explorer 11 Mobile.

Se entregarán a VVMM los informes del Resultado de Pruebas y del Resultado del test de usabilidad.

4.1.Oracle Webcenter Sites 11g

El gestor de contenidos utilizado en la web de VVMM es Oracle Web Center Sites 11g. El desarrollo debe potenciar las siguientes características de la herramienta:

- Interfaz WYSIWYG amigable y sencilla, que debe permitir su utilización sin necesidad de conocimientos técnicos.
- Módulo multimedia desde el que se gestionan los recursos gráficos (fotos, videos, etc.).
- Capacidad de internacionalización de contenidos: castellano, euskera e inglés.
- Workflow y gestión del ciclo de vida de los contenidos. Definición de perfiles, permisos, etc.
- En este proceso un contenido podrá ser señalado y asignado para su traducción.
- Categorización de contenidos basada en taxonomías – folksonomías.
- Reusabilidad de la información. La plataforma deberá priorizar la reutilización de la base de datos de contenidos en diferentes capas de presentación.
- Capacidad de marcado de contenidos o partes de contenidos como dato reutilizable para su posterior explotación.

FIRMADO

1.- Responsable de Calidad y Recursos Humanos, MARTA PEREZ SANZ, a 5 de Julio de 2022



- Gestión de versiones.

4.2. Accesibilidad

Se requiere accesibilidad WAI AA conforme a lo establecido en la normativa vigente para facilitar el acceso a la información a toda la ciudadanía, incluidas las personas con deficiencias o minusvalías. El código HTML 5 o XHTML de las páginas deberán cumplir con la normativa vigente y pasar el siguiente test de validación (<http://validator.w3.org>). Los estilos de la página (CSS3 o CSS) también deberán cumplir con los servicios de validación principales en internet.

Con objeto de garantizar dicha adecuación, el desarrollo deberá contar en el momento de su entrega con las garantías que avalen el nivel de accesibilidad respecto a la norma antes citada.

4.3. Movilidad (Multi-canalidad)

El portal ofrece información y servicios temáticamente consistentes con independencia del dispositivo que se esté usando para acceder a la información, por lo que las páginas del portal deben poder visualizarse en diferentes resoluciones de pantalla sin pérdida de legibilidad en los contenidos y optimizando la usabilidad independientemente del dispositivo empleado en el acceso.

4.4. Buscador

Para la indexación y búsqueda de contenidos desde el buscador interno la integración se realizará con un metabuscador. Este buscador es utilizado en la actualidad por otros sitios web municipales, luego es condición imprescindible que las configuraciones que se vayan a realizar sobre el mismo no afecten al funcionamiento actual del resto de sitios web.

4.5. Analíticas y estadísticas

Se monitoriza el uso que las personas usuarias hacen del portal en dos vertientes:

- La estadística. Similar a la que puede proporcionar Google Analytics. En otros sites municipales ya se está utilizando. El uso de esta tecnología no debería ceñirse exclusivamente a la configuración por defecto de la cuenta, sino que deben aportarse otras estadísticas que aporten valor al equipo de Viviendas Municipales de Bilbao: accesos a determinados contenidos, número de descargas de recursos, etc.
- La analítica. Oracle Webcenter Sites proporciona herramientas para el análisis de los comportamientos de los usuarios, incluso de aquellos que no se registran. Se valora especialmente este tipo de extracción de la información de cara a poder establecer segmentos o familias sobre los que trabajar el modo de ofrecer contenidos personalizados que aporten valor a los visitantes del portal.

5.- INFRAESTRUCTURAS

Los requisitos técnicos se enmarcan en la integración de las aplicaciones en la arquitectura municipal, correspondiéndose de este modo con los siguientes:

- Los servidores serán virtuales soportados bajo Sistema Operativo VMWare ESX v6Servidores con sistema operativo RHEL y Windows Server.

FIRMADO

1.- Responsable de Calidad y Recursos Humanos, MARTA PEREZ SANZ, a 5 de Julio de 2022



- Bases de Datos SQL Server 2016
- Servidores web: Apache sobre RHEL
- Como gestor de aplicaciones se soporta Jboss EAP
- Como sistema de automatización de tareas se emplea como herramienta Visualcron
- El sistema de Antivirus es Symantec Endpoint Protection
- Plataforma de correo electrónico Exchange Server
- Sistema de balanceadores hardware sobre sistema F5 Networks
- En caso de ser necesario acceso externo a la red para soporte de algún servicio, éste se realizará empleando un acceso web a la red bajo un perfil de usuario definido por BilbaoTIK y de acuerdo a las autorizaciones aprobadas por los propietarios municipales del servicio. El equipo del usuario que accederá empleando este acceso web, debe cumplir unos requisitos mínimos:
 - Sistema Operativo 8 o superior, actualizado al último nivel de parches de Microsoft.
 - Navegadores Chrome, Firefox, Edge y Safari.
 - Antivirus de cliente actualizado
- Todas las aplicaciones que se desarrollen deberán integrarse en seguridad con Active Directory mediante cliente OAuth2 interno.
- Los usuarios de acceso y password a las BD's u otros recursos, deberán estar integrados en la programación empleando un sistema propietario de BilbaoTIK (rutinas de encriptación) para mantener la confidencialidad de las mismas.
- Todas las aplicaciones que se monten en el entorno municipal se realiza sobre tres (3) plataformas independientes, es decir, una para DESARROLLO, otra para PREPRODUCCIÓN y otra para PRODUCCIÓN.
- Para la implantación de cualquier aplicación, el procedimiento será el siguiente:
 - La empresa responsable de la implantación, preparará un manual de instalación durante la implantación en el entorno de DESARROLLO, único entorno al que tendrán acceso.
 - Una vez dado el visto bueno al proyecto por los responsables, BilbaoTIK, con la colaboración de la empresa responsable de la aplicación y siguiendo las instrucciones concretas del manual de instalación, realizará la implantación en el entorno de PREPRODUCCIÓN.
 - Si todo el proceso es correcto, tras las pruebas oportunas y con el visto bueno de los responsables del proyecto, BilbaoTIK, siguiendo las mismas instrucciones que para la implantación en PREPRODUCCIÓN y de forma autónoma, realizará la instalación en el entorno de PRODUCCIÓN.



- Todas aplicaciones, bien desarrollos a medida o aplicación comercial out of the box, deberán pasar por los tres procesos de instalación.
- Las aplicaciones de desarrollo a medida para su instalación en los entornos de PREPRODUCCIÓN Y PRODUCCIÓN deberán ajustarse al procedimiento de promociones definido por BilbaoTIK.
- El sistema de gestión interna de Viviendas Municipales es **Microsoft Dynamics CRM** versión 2011. Las posibles integraciones para acceder a su información deberán realizarse mediante llamadas a servicios web por protocolo SOA a REST o por cualquiera de los otros protocolos soportados por Dynamics CRM 2011.
- Todos los desarrollos serán integrados en la plataforma de ciclo continuo de BilbaoTIK fundamentada sobre Jenkins. En este sentido, el código fuente de las aplicaciones desarrolladas o modificadas se someterá a revisiones de calidad mediante la herramienta [SonarQube](#) en el momento del paso entre entornos. Es condición indispensable, que no suficiente, para la aceptación de una aplicación que se cumplan los siguientes requisitos:
 - No presentará ni bugs ni vulnerabilidades del tipo crítico o bloqueante.
 - El porcentaje de la suma de bugs y vulnerabilidades de tipo mayor y menor respecto a las líneas de código no superará el 5%.
 - El índice de cobertura de código será superior al 70%.
 - El porcentaje de duplicidades será inferior al 20%.
 - Si se trata del desarrollo evolutivo, de ninguna manera se aceptará un código que disminuya el porcentaje de calidad del código proporcionado al inicio del proyecto en base a los parámetros de calidad especificados anteriormente.

El servicio se desarrollará siguiendo los procedimientos y estándares de desarrollo e implantación de programas que se acuerden con el Centro Informático Municipal (BilbaoTIK).

6.- GARANTÍA DE LOS TRABAJOS Y/O SERVICIO POSTVENTA

El periodo de garantía se establece en 6 meses desde la finalización del contrato. 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 VVMM.

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, VVMM comunicará al suministrador las deficiencias a partir del mismo momento en que sean detectadas. El adjudicatario tendrá que atender las solicitudes 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.



7.- METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL PROYECTO

7.1. 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 **Jefe de Proyecto** que será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos, tanto humanos como técnicos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos y de actuar como interlocutor con BilbaoTIK y VVMM.
- 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 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 mensual para los comités de seguimiento que disgreguen los trabajos realizados en función de su tipología especificando de igual modo las horas dedicadas a cada tipología de trabajo, que refleje el estado de las tareas y que sirva de guía para el seguimiento de los trabajos a nivel de jefaturas de proyecto.

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

En caso de fallo en la provisión de los servicios de acuerdo a los ANS acordados, la empresa adjudicataria incurrirá en incumplimiento contractual. El incumplimiento grave o reiterado de los niveles de servicio será una causa justificativa de la resolución del contrato.

- Para dar por finalizado el proyecto y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por VVMM el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el Vº Bº a los trabajos realizados.

VVMM designará un **Jefe de Proyecto**:

- Que se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar.
- Que será el interlocutor válido con la función de coordinar la participación de los recursos humanos y disponibilidad de recursos materiales del mismo que sean necesarios en cada momento. VVMM 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.
- Cuyas funciones serán las siguientes:
 - Velar por el cumplimiento de los trabajos contratados.
 - Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con personas de VVMM.

FIRMADO

1.- Responsable de Calidad y Recursos Humanos, MARTA PEREZ SANZ, a 5 de Julio de 2022



- Autorizar la entrega de documentación al Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Solicitar el cambio de personas del Equipo de Trabajo del adjudicatario.
- Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar en relación con la marcha de los trabajos.

7.2. Equipo encargado de la ejecución del contrato

El equipo encargado de la empresa adjudicataria estará compuesto por un/a responsable de proyecto y un conjunto de técnicos que permitan llevar a buen término los trabajos recogidos en el presente pliego. El equipo de trabajo deberá tener solvencia técnica y experiencia suficiente para acometer los trabajos con garantías.

De esta forma, se considera obligación contractual esencial la adscripción del equipo de trabajo con conocimientos demostrables en Oracle web center sites, acreditado mediante certificación en Oracle WebCenter Sites/Fatwire content service.

El equipo de trabajo del proveedor contará con el personal técnico adecuado y suficiente, que permita abordar con garantías el desarrollo del proyecto, adecuándose a los siguientes perfiles:

Jefe de Proyecto

Deberá ser realizado por una persona con especialización probada en la implantación de la tecnología web requerida para el proyecto. Las funciones que deberá desempeñar serán las siguientes:

- Interlocutor único en todas las relaciones entre VVMM y la empresa municipal informática (BilbaoTIK) y el adjudicatario de este contrato.
- Responsable de la organización interna del equipo de asistencia 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.

Analista

Con amplios conocimientos en la tecnología requerida, será el encargado de realizar el diseño funcional de la solución y de orientar al equipo de trabajo a la consecución de los objetivos establecidos.

Programador

Encargados de llevar a cabo los desarrollos definidos, deberán tener amplios conocimientos en la tecnología requerida.

Diseñador gráfico

Responsable de elaborar el diseño detallado en base a las especificaciones de VVMM.

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

- El equipo requerido y presentado en la oferta deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del proyecto.



- 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, podrá implicar la obligación de sustitución del mismo o la resolución del contrato.
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, se podrá solicitar su sustitución por parte de VVMM, con un preaviso de 15 días, por otro del mismo perfil, si existen razones justificadas que así lo aconsejen.
- Si el adjudicatario propusiera el cambio de una persona del equipo de trabajo, se solicitará por escrito con 15 días de antelación exponiendo las razones para su aprobación por VVMM. Dicha persona deberá ser sustituida necesariamente por otra de perfil equivalente.

7.3. Planificación y ejecución de los trabajos

La oferta deberá indicar el plazo de entrega desde la recepción del pedido / contrato. El incumplimiento de este plazo facultará a VVMM para resolver el contrato, sin perjuicio de las responsabilidades que procedieran.

La empresa licitadora describirá la metodología seguida para el desarrollo de un contrato de estas características y en particular la que se demanda.

Las empresas interesadas deberán incluir en su oferta una descripción de los procedimientos básicos que se establecerán como mecanismo de organización y gestión del proyecto, así como de los entregables previstos a la finalización de cada tarea.

Para ello, el adjudicatario deberá ser capaz de proporcionar el servicio, en base a acuerdos de nivel de servicio, que englobarán las siguientes tipologías de actividades:

- **Atención a Consultas y Soporte técnico:** Se incluyen bajo este epígrafe el conjunto de incidencias planteadas por el personal interno de VVMM sobre el funcionamiento del sitio web desde un punto de vista funcional o técnico

Los usuarios y usuarias destinatarias de esta actividad de soporte serán exclusivamente los que se identifique como personas autorizadas del OAL Viviendas Municipales de Bilbao.
- **Mantenimiento Correctivo:** Se incluyen las actividades de análisis, resolución y seguimiento de errores funcionales y técnicos, que garanticen la continuidad del sitio web en producción. Son los cambios necesarios para la resolución de errores en las aplicaciones que afectan a su disponibilidad por parte de las personas usuarias.

NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS (ANS)

Atención a consultas y Soporte Técnico	Periodicidad	Resolución*
1.- Emergencia: no disponibilidad del sitio web	El evento provoca la no disponibilidad del sitio web imposibilitando su utilización a las personas usuarias.	5 h



2.- Interrupción Grave del Servicio	El evento provoca dificultades a un usuario/a o grupo de usuarios/as que les impide la utilización de alguna de las funcionalidades de la web	1 día laborable
3.- Sin impacto o impacto menor en las personas usuarias / consultas	El evento provoca dificultades o se ralentizan los sistemas pero no impide la utilización de los servicios. Se incluyen también los eventos que no causan impacto, como por ejemplo, las consultas de los gestores de contenidos, etc.	2 días laborables

(*) Se entiende por resolución el periodo de tiempo desde que se produce conocimiento del incidente dentro del cual debe quedar resuelto.

En relación a las metodologías definidas, el licitador, aportará un plan de proyecto con las diferentes fases del mismo, en que se incluirá un calendario y cronograma con la secuencia de las actividades a desarrollar y los recursos a dedicar en cada una de ellas.

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de siete (7) días naturales, se revisará el plan propuesto y el Jefe 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 consensado entre VVMM y la empresa adjudicataria.

7.4. Condiciones generales de ejecución de los trabajos

El trabajo se desarrollará en las instalaciones del proveedor o en la sede de VVMM o en su caso en la empresa municipal informática (BilbaoTIK) en coordinación con VVMM. Los medios, equipos y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de la misma.

7.5. Documentación a entregar

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de VVMM sin que el adjudicatario pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de VVMM, que la daría en su caso previa petición formal del adjudicatario 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 los responsables designados por VVMM. La documentación se entregará en soporte electrónico y en papel de forma que el OAL Viviendas Municipales de Bilbao pueda efectuar el mantenimiento de la misma posteriormente.

El adjudicatario 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.

A la finalización del desarrollo deberán presentar los siguientes entregables:

- Análisis funcional.
- Documentos relativos a los Diseños técnicos, parametrización y funcionales.
- Plan de calidad.



- Plan de implantación.
- Informes de Seguimiento: El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.
- Actas de Reunión: Resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- Plan de Pruebas: Relación de las pruebas necesarias para garantizar la validez.
- Manual de Integración: Para aquellos módulos que puedan ser invocados desde otras aplicaciones deberá detallarse toda la información relativa a su interfaz que permita su invocación.
- Manual de Explotación: Contendrá toda la información necesaria para configurar de la manera más apropiada el módulo, reciclado de logs, etc.
- Informe de Resultado de Pruebas: Indicará qué pruebas se han realizado y resultado de su ejecución para cada una de las instalaciones realizadas.
- Código Fuente del sistema
- Maquetas gráficas y prototipos.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL

8.1. Propiedad intelectual

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder de VVMM.

Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de las instalaciones informáticas, el adjudicatario acepta expresamente que los derechos de explotación de las instalaciones informáticas, de los programas desarrollados y de la documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente a VVMM, con exclusividad y a todos los efectos.

8.2. Transferencia de tecnología y formación

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato y en la fase de soporte técnico, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas de VVMM la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria a los equipos técnicos y de gestión de VVMM y BilbaoTIK en los productos resultantes del desarrollo de los trabajos objeto del contrato, así como proceder a la transferencia de los conocimientos utilizados en el transcurso del proyecto y necesarios para la implantación y evolución de los mismos.

8.3. Confidencialidad y protección de datos



Todos aquellos datos relacionados con la actividad de VVMM que hayan de suministrarse al adjudicatario para la realización de los servicios convenidos, se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo custodia del mismo, quien deberá salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado.

Todos los colaboradores del adjudicatario están obligados no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente al personal de VVMM y BilbaoTIK. Toda la información proporcionada o confiada a los mismos, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa de protección de datos personales, en relación con los datos de carácter personal a los que ésta pudiera tener acceso:

- Únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones de VVMM y no los aplicará o utilizará con fin distinto.
- Una vez cumplida la prestación contractual, el adjudicatario destruirá o, si VVMM así lo solicita, devolverá a VVMM os datos de carácter personal a los que haya tenido acceso, así como cualquier soporte o documento en los que conste alguno de estos datos de carácter personal objeto de tratamiento, en el formato y condiciones en los que se encuentren en la fecha de dicha resolución.

Por tanto, la empresa adjudicataria queda obligada al cumplimiento de las disposiciones establecidas en materia de protección de datos.

Asimismo, el adjudicatario acepta de forma expresa, respetar, asumir y ejecutar las obligaciones o acciones pertinentes y necesarias que se deriven de la Política de Seguridad de Sistemas de Información vigente en el Ayuntamiento y en la empresa municipal informática (BilbaoTIK), de las mejores prácticas en el mercado, así como de directivas de seguridad, normativas, etc., en las actuaciones que desarrollen o ejecuten en el ámbito del Ayuntamiento de Bilbao, con la finalidad de garantizar la seguridad de los Sistemas de Información del Ayuntamiento de Bilbao, y de los datos e informaciones a los que tenga acceso para la ejecución del objeto del presente contrato.

La adopción de dichas acciones o medidas implica, no sólo el respeto y adaptación a las medidas, controles y procedimientos del Ayuntamiento de Bilbao y la empresa municipal informática (BilbaoTIK), sino también la garantía, y en su caso adopción de las medidas de seguridad necesarias en los propios sistemas de información de la entidad adjudicataria o contratista que garanticen a VVMM, que dicha entidad cumple u ostenta un estándar mínimo de seguridad.

El incumplimiento o no adopción de las medidas o acciones pertinentes implicará la resolución del presente contrato, y la obligación de indemnizar a VVMM por el incumplimiento y por los posibles daños y perjuicios ocasionados.

En Bilbao, a 5 de Julio de 2022

Marta Pérez Sanz
Responsable de Calidad y RRHH