

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO “MANTENIMIENTO, DESARROLLO EVOLUTIVO Y MEJORA CONTINUA DE LA SOLUCIÓN DE ANALÍTICA AVANZADA DE DATOS DETAIL.SHOP”.

Exped. 26-09-CM-120-028-DS

ANTECEDENTES

Bilbao Ekintza dispone de la solución de analítica avanzada de datos *Detail.Shop*, actualmente en explotación, que constituye un elemento clave dentro de su sistema de información y de apoyo a la toma de decisiones, especialmente en el ámbito del sector comercial.

Esta plataforma permite la integración de múltiples fuentes de datos, su tratamiento, modelización y explotación mediante cuadros de mando e indicadores, así como la aplicación de técnicas analíticas avanzadas. Su carácter transversal y su uso por parte de diferentes usuarios hacen que la disponibilidad, calidad y actualización de esta solución resulten críticas.

La evolución constante de las necesidades de información, el incremento del volumen y diversidad de los datos y la rápida transformación tecnológica en el ámbito de la analítica avanzada hacen necesario contar con un servicio especializado que garantice no solo la continuidad técnica de la plataforma, sino también su adaptación progresiva a nuevas funcionalidades, casos de uso y capacidades analíticas.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Prestación del servicio de mantenimiento, desarrollo evolutivo y mejora continua de la solución de analítica avanzada de datos *Detail.Shop*, con el fin de garantizar su correcta operatividad, disponibilidad y rendimiento, así como su adaptación a nuevas necesidades funcionales y tecnológicas.

El servicio incluye:

- Mantenimiento correctivo, preventivo y adaptativo de la solución, incluyendo la identificación y resolución de incidencias, la revisión y optimización de procesos, así como la actualización de componentes tecnológicos cuando resulte necesario.
- Desarrollo evolutivo de la plataforma mediante la incorporación de nuevas funcionalidades, nuevos cuadros de mando, integración de fuentes de datos adicionales y mejora de los modelos analíticos existentes.

Todo ello deberá realizarse asegurando la calidad, integridad, seguridad y adecuada gobernanza de los datos.

La finalidad del contrato es maximizar el valor generado por la solución mediante su mejora continua, favoreciendo una utilización más eficiente de los datos y su orientación a la toma de decisiones estratégicas.

2. FASES DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución del contrato se estructurará en tres (3) fases:

- Primera fase: una fase inicial de transición y puesta en marcha.
- Segunda fase: una fase principal de prestación del servicio.
- Tercera fase: una fase final de cierre y evaluación.

Estas tres fases deberán desarrollarse de manera coordinada, y garantizar, en todo momento, la continuidad operativa del sistema.

2.1. PRIMERA FASE: TRANSICIÓN Y PUESTA EN MARCHA

Durante la fase inicial de transición, la entidad adjudicataria deberá asumir:

- el conocimiento técnico y funcional de la solución,
- analizar su arquitectura, componentes, procesos de datos y modelos analíticos,
- así como establecer el modelo operativo del servicio.

Esta fase deberá contemplar:

- la transferencia de conocimiento,
- la identificación de elementos críticos,
- la revisión de la documentación existente y
- la definición de los mecanismos de gestión, comunicación y seguimiento del servicio.
- Asimismo, se establecerán las bases del modelo de gobernanza y los procedimientos de actuación frente a incidencias y cambios.

2.2. SEGUNDA FASE: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La fase de prestación del servicio constituye el núcleo del contrato.

Esta fase se desarrollará durante toda la vigencia del contrato.

En esta fase, la adjudicataria deberá garantizar el correcto funcionamiento de la solución, mediante la ejecución de tareas de mantenimiento correctivo, preventivo y adaptativo, asegurando la resolución de incidencias en tiempos adecuados y minimizando el impacto sobre los usuarios.

Paralelamente, deberá:

- desarrollar actuaciones de mejora continua orientadas a optimizar el rendimiento de la plataforma,
- mejorar la calidad de los datos,
- automatizar procesos y
- evolucionar los modelos analíticos.
- Asimismo, se deberán atender las necesidades de desarrollo evolutivo que se identifiquen, incorporando nuevas funcionalidades, ampliando los cuadros de mando existentes, integrando nuevas fuentes de información y adaptando la solución a los cambios en los requerimientos del negocio.

La prestación del servicio deberá apoyarse en un modelo estructurado de gestión basado en buenas prácticas, con seguimiento periódico, control mediante indicadores y coordinación continua con la organización.

2.3. TERCERA FASE: CIERRE Y EVALUACIÓN

Durante la fase de cierre, la adjudicataria deberá realizar una evaluación global del servicio prestado, analizando:

- el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos,
- los niveles de servicio alcanzados y
- la evolución de la solución.

Esta fase deberá concluir con la elaboración de una memoria final, donde recogerá:

- los resultados obtenidos,
- las principales actuaciones realizadas y
- las recomendaciones para futuras actuaciones.

3. DOCUMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La entidad adjudicataria deberá asegurar la generación y actualización permanente de la documentación técnica y funcional de la solución, de manera que refleje fielmente su estado en cada momento.

Asimismo, deberá elaborar informes periódicos de seguimiento del servicio en los que se deberán recoger, al menos, los siguientes aspectos:

- Incidencias gestionadas.
- Actuaciones realizadas.
- Grado de cumplimiento de los niveles de servicio.
- Propuestas de mejora identificadas.

Además, la adjudicataria deberá disponer de un cuadro de mando de indicadores, que permita evaluar, de forma continua la calidad del servicio, incluyendo aspectos como:

- Disponibilidad del sistema.
- Tiempos de respuesta y resolución.
- Evolución del volumen de incidencias.
- Estado de las actuaciones evolutivas.

Igualmente, la adjudicataria deberá mantener un registro actualizado de las solicitudes de evolución y mejora, debidamente priorizadas y consensuadas con la organización.

El seguimiento y control de la ejecución del contrato se llevará a cabo mediante reuniones periódicas de coordinación entre las partes, en las que:

- se evaluará el grado de cumplimiento de las prestaciones contratadas,
- se analizarán las incidencias o desviaciones detectadas y
- se determinarán las medidas y actuaciones necesarias para garantizar la adecuada ejecución del contrato.

La asistencia y participación de la adjudicataria en dichas reuniones se considerarán incluidas en el objeto del contrato y en el precio ofertado, sin que generen derecho a percepción económica adicional ni puedan ser objeto de facturación independiente a Bilbao Ekintza.

4. EQUIPO DE TRABAJO/PERSONAL ADSCRITO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria deberá adscribir al contrato un equipo multidisciplinar con experiencia contrastada en el ámbito de la analítica de datos, que garantice la adecuada prestación del servicio.

Este equipo deberá estar compuesto, como mínimo, por los siguientes perfiles:

- una (1) persona, que será la responsable del servicio, con experiencia acreditada en gestión de proyectos de datos,
- un (1) científico o científica de datos, con una experiencia acreditada mínima de cuatro (4) años en desarrollo de modelos analíticos,
- dos (2) perfiles especializados en ingeniería de datos para el desarrollo y mantenimiento de procesos de integración y transformación de la información,
- tres (3) especialistas en Business Intelligence, encargados del desarrollo y mantenimiento de cuadros de mando y modelos de visualización, y
- un (1) analista de datos, con perfil mixto técnico y funcional, con experiencia acreditada en el ámbito del sector comercial y en consultoría de datos.

La entidad adjudicataria deberá presentar en el Sobre B la relación nominal y currículo profesional del equipo propuesto, siendo esta adscripción obligatoria durante toda la vigencia del contrato (Anexo V).

Cualquier sustitución deberá ser debidamente justificada y autorizada por Bilbao Ekintza, garantizando, en todo caso un nivel equivalente o superior de cualificación y experiencia.

Asimismo, la adjudicataria deberá garantizar la continuidad del servicio en cualquier circunstancia que pueda acontecer durante la vigencia del contrato y cualquiera de sus prórrogas.

5. OBLIGACIONES GENERALES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones podrá ser causa de resolución del contrato.

5.1. CORRECTA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

La adjudicataria deberá velar por la correcta ejecución de los trabajos.

A tal efecto, designará una (1) persona responsable e interlocutora, que deberá estar, en todo momento, a disposición del Bilbao Ekintza para aclarar cualquier cuestión que el responsable del contrato considere necesaria, acudiendo a las reuniones de coordinación a las que Bilbao Ekintza le convoque. Los gastos que origine a la adjudicataria la asistencia a estas reuniones correrán a su cargo.

La entidad adjudicataria será responsable de la correcta ejecución del servicio, garantizando en todo momento su calidad, continuidad y adecuación a los requerimientos establecidos.

Deberá cumplir con los niveles de servicio acordados, mantener una comunicación fluida con la organización y facilitar la información necesaria para el seguimiento del contrato.

Cualquier modificación del equipo durante la ejecución deberá contar con la aprobación de Bilbao Ekintza y garantizar perfiles equivalentes.

Bilbao Ekintza se reserva el derecho a exigir la sustitución del personal asignado al contrato en caso de no idoneidad, por inadecuación de su perfil profesional, por carecer de las habilidades necesarias para el correcto desempeño de sus funciones o por cualquier otra causa justificada, debiendo ponerlo en conocimiento de la entidad adjudicataria con la antelación suficiente para facilitar la organización de sus recursos. La adjudicataria tendrá la obligación de trabajar en coordinación con las personas de la Unidad de Comercio de Bilbao Ekintza, y deberá existir un seguimiento y evaluación conjunta.

Deberá desarrollar el servicio de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que se adscriba para prestarlo y que se produzcan por accidente o enfermedad u otras causas durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del mismo. La sustitución deberá hacerse por personal de similares características y capacitación similar o superior a la exigida en la licitación

5.2. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los documentos y materiales de los trabajos realizados serán propiedad de Bilbao Ekintza, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. La entidad adjudicataria podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa de esta.

Todos los desarrollos, documentación y resultados derivados del servicio serán propiedad de Bilbao Ekintza, que podrá disponer libremente de ellos.

5.3. BILINGÜISMO Y LENGUAJE NO SEXISTA

La adjudicataria deberá contemplar e integrar la normativa respecto al bilingüismo en todo material que elabore dentro de este contrato.

Así, todos los documentos y resultados de los trabajos realizados se elaborarán en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.

Asimismo, empleará un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria o estereotipos racistas o sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género, en toda la documentación, imágenes, materiales, etc. que utilice en el desarrollo de los proyectos; así mismo, deberá garantizar la aplicación del principio de igualdad de trato u oportunidades y no discriminación entre las personas que participen en las acciones formativas.

5.4. INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la entidad adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a Bilbao Ekintza la información y documentación que ésta solicite 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 los métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo, la entidad adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria a los equipos de trabajo adscritos al contrato con el fin de garantizar la correcta ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

5.5. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La adjudicataria se obliga a guardar secreto profesional respecto de los datos, tanto de carácter empresarial como de carácter personal, a los que tuviera acceso, obligación que subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con Bilbao Ekintza.

Todos aquellos datos relacionados con el presente contrato que haya de suministrarse a la entidad adjudicataria para la realización de los servicios convenidos se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo su custodia, debiendo salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones, así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado.

Quienes colaboren con la entidad adjudicataria están obligados, no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente a las personas usuarias y responsables del servicio. Toda la información que se les proporcione o confíe, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales. Establecerá, así mismo, las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado conforme a los requisitos establecidos en la Ley de protección de datos de carácter personal.

Asimismo, deberá garantizar la confidencialidad de toda la información a la que tenga acceso, cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos y adoptar las medidas necesarias para asegurar la integridad y seguridad de los mismos. Deberá igualmente documentar adecuadamente todas las actuaciones realizadas y asegurar la adecuada transferencia de conocimiento.

5.6. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

La adjudicación del contrato conlleva la obligación de identificar claramente el servicio en cuanta documentación se pueda generar, haciendo expresa mención a su condición de servicio municipal dependiente de Bilbao Ekintza, con la utilización del/los logotipos/s correspondiente/s que esta determine.

5.7. GESTIÓN Y USO DE LOS RECURSOS MATERIALES DE BILBAO EKINTZA

La entidad adjudicataria realizará una adecuada gestión y uso de los recursos materiales que Bilbao Ekintza ponga a su disposición, siendo responsable de los posibles daños ocasionados por el personal adscrito al servicio en el ejercicio de sus funciones.

5.8. CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES VIGENTES

La adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral y de seguridad social, así como las relativas a seguridad e higiene en el trabajo. Bilbao Ekintza se reserva, expresamente, el derecho de exigir cuanta documentación y justificantes estimen precisos para acreditar el cumplimiento por la empresa adjudicataria de las obligaciones anteriores.

**RESPONSABLE DEL ÁREA DE EMPRESA Y EMPLEO
BILBAO EKINTZA, EPEL**

**JAVIER
ALVAREZ
ARAS -
30585500P**

Firmado
digitalmente por
JAVIER ALVAREZ
ARAS - 30585500P
Fecha: 2026.07.21
13:44:51 +02'00'

Fdo. Javier Álvarez Aras