Servicio de mantenimiento y soporte a la gestión del sistema Moodle

Pliego de Bases Técnicas

visesa
ETXEBIZITZA SUSTATZAILE PUBLIKOA
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Índice

1. Contexto 3
2. Necesidades detectadas 3
3. Objeto 4
4. Alcance 4
5. Descripción del servicio 5
5.1. Condiciones generales 5
5.2. Requisitos 6
5.3. Seguimiento del servicio 10
5.4. Niveles de calidad de prestación de servicio 11
6. Equipo de trabajo y solvencia técnica 12
6.1. Estructura del equipo de trabajo 12
6.2. Disponibilidad y lugar de prestación del servicio 14
7. Entorno Tecnológico 14
8. Propiedad intelectual 15
9. Calidad y Garantía 16
10. Resolución de Dudas 16

1. Contexto

Visesa es una sociedad pública del Gobierno Vasco adscrita al Departamento de Vivienda y Agenda Urbana para el desarrollo de su política territorial de vivienda.

La misión de Visesa es promover la vivienda de protección pública en régimen de alquiler y la rehabilitación/renovación urbana para satisfacer las necesidades de vivienda descritas en el Plan Director de Vivienda y el Pacto Social por la Vivienda, de forma coordinada con la Viceconsejería de Vivienda del Gobierno Vasco y otros agentes público-privados de la CAPV, actuando con criterios de sostenibilidad, eficiencia energética y accesibilidad.

La gestión de Visesa se basa en un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, orientado al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, que alcanza todos los ámbitos y actividades de la sociedad. En el marco de este modelo de gestión se han definido los siguientes procesos que dan servicio al resto de procesos de Visesa:

- "Proceso de Gestión de los Sistemas de Información", que da servicio al resto de procesos de Visesa. Sobre el mencionado Proceso de Gestión de los Sistemas de Información recae la responsabilidad de la gestión de los sistemas de información.
- "Proceso de Gestion de las Personas", que fomenta la actualización profesional de las personas de la organización en el desarrollo de sus tareas y responsabilidades, así como en el mejor conocimiento y uso de las herramientas propias de su puesto de trabajo, la orientación de la formación hacía los objetivos estratégicos de la empresa y el crecimiento profesional de las personas.

Con el objeto de dar respuesta a las necesidades formativas internas, Visesa dispone de la plataforma de gestión del aprendizaje Moodle, sobre la cual se desarrollan y ofrecen cursos de formación en línea.

2. Necesidades detectadas

Para garantizar el correcto funcionamiento de esta herramienta Moodle y optimizar su uso como soporte a los procesos de capacitación interna, se identifica la necesidad de contar con un servicio especializado de mantenimiento técnico y soporte funcional.

Las principales necesidades que motivan esta contratación incluyen:

- Mantenimiento técnico y actualización de la plataforma Moodle, asegurando su estabilidad, seguridad y compatibilidad con nuevas versiones y funcionalidades.
- Soporte en la gestión de usuarios y cursos, facilitando la administración de altas, bajas, asignaciones y seguimiento del progreso formativo de las personas trabajadoras.

- Apoyo en la creación, estructuración y publicación de cursos y contenidos formativos, proporcionando acompañamiento pedagógico y técnico para el desarrollo de materiales eficaces y atractivos.
- Asistencia en la personalización y configuración funcional de la plataforma para adaptarla a los objetivos específicos de los programas formativos internos.
- Resolución de incidencias y soporte técnico, tanto para las personas que administran los cursos como para las personas usuarias finales.
- Acompañamiento en la mejora continua del entorno virtual de aprendizaje, integrando buenas prácticas y nuevas herramientas pedagógicas.

En definitiva, el servicio tiene como finalidad asegurar que Moodle se mantenga como una herramienta eficaz, accesible y alineada con la estrategia formativa de la empresa, permitiendo un desarrollo profesional continuo del personal.

3. Objeto

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de **mantenimiento y soporte a la gestión del sistema Moodle** de Visesa.

4. Alcance

Visesa entiende dentro del ámbito de este contrato aquellos servicios necesarios para el mantenimiento de su instalación de Moodle, abarcando éstos:

1) La **puesta en marcha y salida del servicio**, comprendiendo éstas tanto el arranque del servicio tras la adjudicación del mismo, como el traspaso del servicio a la finalización del contrato.
2) **Soporte técnico a la gestión de la instalación de Moodle.** Atención telefónica u online al servicio de sistemas de Visesa, comprendiendo:
    - Soporte técnico para la gestión y administración de la plataforma Moodle.
    - Resolución de incidencias de personas administradoras y usuarias finales.
3) **Soporte a la gestión de contenidos de e-Learning.** Atención telefónica u online al servicio de formación de Visesa, comprendiendo:
    - Soporte al servicio de formación de Visesa para la gestión y administración de la plataforma, así como para el montaje de cursos on-line.
    - Soporte en la gestión de usuarios y cursos, facilitando la administración de altas, bajas, asignaciones y seguimiento del progreso formativo de las personas trabajadoras.
    - Apoyo en la creación, estructuración y publicación de cursos, materiales audiovisuales y contenidos formativos proporcionando acompañamiento pedagógico y técnico para el desarrollo de materiales eficaces y atractivos.

4) **Mantenimiento de la instalación** de Moodle que garantice su correcto funcionamiento y óptimo rendimiento, incluyendo las siguientes tareas:
    - Mantenimiento preventivo y correctivo de la instalación.
    - Instalación del servidor de Moodle, actualización de versiones e instalación de nuevos módulos y complementos.
    - La resolución de incidencias que puedan producirse.
    - Soporte al área de sistemas para actuaciones técnicas que pueda emprenderse relacionadas con Moodle adicionales a las de mantenimiento.
5) Acompañamiento en la **mejora continua** del entorno virtual de aprendizaje:
    - Vigilancia tecnológica y traslado a Visesa de información periódica al respecto de las novedades y nuevas posibilidades de mejora en torno a Moodle
    - Acompañamiento en la mejora continua del entorno virtual de aprendizaje, integrando buenas prácticas y nuevas herramientas pedagógicas.

Los trabajos objeto del contrato deberán realizarse siguiendo las pautas establecidas en la metodología actual utilizada por Visesa, o en su defecto por la que Visesa decida establecer en base a la metodología de gestión del servicio ofertada por la empresa adjudicataria.

5. Descripción del servicio

5.1. Condiciones generales

El servicio debe organizarse buscando los siguientes logros:

- Arropar a la persona usuaria para que el uso de las herramientas informáticas no suponga un obstáculo para acceder al conocimiento que se transmite en los cursos en línea.
- Prestar el servicio de forma fluida, con suficiente autonomía para poder desempeñar la actividad sin depender para cada decisión del criterio de Visesa.
- Hacerse previsibles, informando puntualmente tanto a las personas del servicio de formación, como a las del servicio de sistemas, de las estimaciones, planificaciones y desviaciones de los trabajos a realizar.
- Visibilizar el trabajo realizado, informando y formando a las personas afectadas por la actividad, documentando los trabajos y desarrollos, circulando reportes e informes a la responsable de formación y al responsable de sistemas, alimentando el repositorio de documentación y de código fuente, etc.

5.2. Requisitos

Los requisitos para la prestación del servicio descrito en el alcance del contrato son los siguientes

Alcance	Descripción de los requisitos
Puesta en marcha y salida del servicio	Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio y la puesta en marcha del servicio tras la adjudicación del contrato y para el traspaso del servicio a la finalización del contrato. Ya en la reunión de inicio de contrato la empresa adjudicataria entregará el **plan de puesta en marcha del servicio**. Este plan deberá responder a las siguientes premisas: - En el plazo máximo de 10 días laborales desde la fecha de firma del contrato la adjudicataria llevará a cabo las tareas necesarias para el conocimiento del medio y puesta en marcha del servicio, incluyendo al menos las siguientes tareas. ▪ Análisis del sistema Moodle de Visesa. ▪ Entrevista a las personas del servicio de formación de Visesa. - El análisis del sistema Moodle actual se realizará de manera completamente autónoma, no existe un equipo saliente que pueda traspasar el conocimiento de la instalación actual. - Al final de la puesta en marcha, la empresa adjudicataria entregará un informe en el que se incluya: ▪ Enunciado de los trabajos realizados para la puesta en marcha. ▪ Documentación técnica que describa la instalación del sistema actual de Moodle. ▪ Propuestas de mejora. Los requisitos para el traspaso del servicio a la finalización del contrato y **salida del servicio** son los siguientes: - Entrega de la documentación técnica actualizada de la instalación. - Dos sesiones de trabajo de 4 horas cada una: 1- Traspaso de conocimiento sobre la instalación de Moodle de Visesa. 2- Resolución de las dudas de la nueva empresa adjudicataria. ** El coste de estas actividades se facturan a precio cerrado según el concepto de puesta en marcha y salida indicado en la licitación.

Soporte técnico a la gestión de la instalación de Moodle	Servicio de atención para cualquier cuestión técnica que pueda surgir respecto al sistema Moodle de Visesa. Los requisitos del servicio de soporte técnico son los siguientes: - **Buzón de correo electrónico único** y común a todo el equipo asignado al servicio. - **Línea directa telefónica** sin tener que pasar por centralita. La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia técnica telefónica **sin límite de llamadas, ni duración de éstas**. - Soporte telemático y presencial en **horario de oficina de Visesa**[1] **durante los 12 meses del año**, sin perjuicio de las necesidades derivadas de las incidencias imprevisibles. - Utilización del canal de colaboración MS **TEAMS** provisto por Visesa para depositar la documentación generada por el servicio. - Utilización de la plataforma de ticketing de Visesa para la gestión de solicitudes e incidencias. Las tareas que Visesa puede requerir al servicio de soporte técnico son de la siguiente naturaleza: - Instalación de plugins y nuevas versiones de Moodle. - Soporte a la gestión de incidencias técnicas. - Soporte técnico al área de sistemas para actuaciones que puedan emprenderse relacionada con Moodle adicionales al mantenimiento rutinario, como por ejemplo instalaciones, integraciones, migraciones, etc. - Soporte a las personas del servicio de formación de Visesa para la resolución de incidencias reportadas por las personas usuarias finales en el uso de Moodle. ** El soporte se facturará por horas, de acuerdo con el coste asignado a los roles del equipo de soporte técnico.
Soporte a la gestión de contenidos e-Learning	Servicio de soporte funcional respecto al sistema Moodle de Visesa. Los requisitos del servicio de soporte son los siguientes: - **Buzón de correo electrónico único** y común a todo el equipo asignado al servicio.

[1] Actualmente el horario vigente (sin perjuicio de que pueda modificarse) es el siguiente:
- Del 1 de octubre al 31 de mayo de 8:00h a 17:00h
- Del 1 de junio al 30 de septiembre de 8:00h a 15:00h

	- **Línea directa telefónica** sin tener que pasar por centralita. La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia técnica telefónica **sin límite de llamadas, ni duración de éstas**. - Soporte telemático y presencial en **horario de oficina de Visesa**[2] **durante los 12 meses del año**, sin perjuicio de las necesidades derivadas de las incidencias imprevisibles. - Utilización del canal de colaboración MS **TEAMS** provisto por Visesa para depositar la documentación generada por el servicio. - Utilización de la plataforma de ticketing de Visesa para la gestión de solicitudes e incidencias. Las tareas que Visesa puede requerir al servicio de soporte de gestión de contenidos e-Learning son de la siguiente naturaleza: - Soporte a las personas del servicio de formación de Visesa para la gestión y administración de la plataforma. - Soporte a las personas del servicio de formación de Visesa para la gestión y montaje y seguimiento de cursos on-line, así como para el seguimiento del progreso formativo de los cursos. - Solicitudes de consulta, alta, baja y modificación de usuarios, permisos y actividad. - Soporte a la creación de cursos, materiales audiovisuales y contenidos formativos proporcionando acompañamiento pedagógico y técnico para el desarrollo de materiales eficaces y atractivos. - ** La asistencia se facturará por horas, de acuerdo con el coste asignado al equipo de soporte.
Mantenimiento de la instalación	La empresa adjudicataria se responsabilizará de realizar el **mantenimiento general** de la instalación de Moodle, para que el servidor y los clientes que soportan la instalación estén siempre operativos y en adecuadas condiciones de rendimiento. Todo ello en coordinación con el servicio de sistemas de Visesa.

[2] Actualmente el horario vigente (sin perjuicio de que pueda modificarse) es el siguiente:
- Del 1 de octubre al 31 de mayo de 8:00h a 17:00h
- Del 1 de junio al 30 de septiembre de 8:00h a 15:00h

	Este servicio requiere, como mínimo, las siguientes tareas de mantenimiento a realizar al menos una vez al mes: - Revisión del servidor de Moodle y análisis de rendimientos del sistema. - Revisión de la versión del software del servidor y actualización, previa autorización del servicio de sistemas de Visesa. - Supervisión de la realización de copias de seguridad periódicas según la política de seguridad de Visesa. - Revisión de los logs de actividad y eventos del sistema. Además, requiere de las siguientes tareas a resolver puntualmente: - La actuación como Partner Moodle para Visesa, gestionando la adquisición e instalación de elementos y actualización de versiones y parches de seguridad. - Auditoría de usuarios y permisos. Las tareas de mantenimiento que impliquen una parada del servicio se programarán preferentemente fuera del horario de actividad de Visesa y siempre con preaviso y conformidad del Responsable de Sistemas de Información de Visesa. ** El coste de esta actividad se factura a precio cerrado dentro del concepto de mantenimiento anual establecido en la licitación.
Mejora continua	Este servicio de acompañamiento en la mejora continua del entorno virtual de aprendizaje Moodle, incluirá las siguientes tareas, de las que se dará traslado al menos una vez al año en una jornada completa de trabajo: - Vigilancia tecnológica y traslado a la empresa de información periódica sobre novedades, actualizaciones relevantes, nuevas funcionalidades de Moodle y módulos complementarios (plugins), así como otras tendencias y herramientas del ecosistema de e-learning aplicables al entorno empresarial. - Acompañamiento en la mejora continua del entorno virtual de aprendizaje, incorporando buenas prácticas de diseño, nuevas metodologías pedagógicas digitales (microlearning, gamificación, aprendizaje colaborativo, etc.) y herramientas tecnológicas innovadoras. - Evaluación periódica del uso de la plataforma y sus contenidos, mediante la recopilación y análisis de métricas e indicadores clave (como tasas de finalización, participación y satisfacción), con el fin de proponer mejoras concretas en la experiencia de aprendizaje.

	- Propuesta e implementación de optimizaciones funcionales y estructurales, tales como reorganización de categorías, mejora de la navegabilidad, usabilidad del campus virtual y adecuación del diseño visual. - Identificación y recomendación de plugins o desarrollos personalizados, que amplíen las capacidades de Moodle en función de las necesidades formativas y organizativas detectadas. - Capacitación a las personas de los servicios de formación y de sistemas de Visesa, para actualizar conocimientos sobre nuevas funcionalidades de la plataforma y mejorar el aprovechamiento pedagógico y técnico de la herramienta.

5.3. Seguimiento del servicio

La empresa adjudicataria mantendrá, al menos, las siguientes reuniones periódicas de seguimiento:

- Seguimiento del contrato:
  - Periodicidad: semestral.
  - Lugar: oficinas centrales de Visesa o telemática, según establezca Visesa.
  - Asistentes: responsable de cuenta de la empresa adjudicataria y Directora del Área de Procesos, Comunicación Externa y Sistemas de Visesa (o en quien ésta delegue).
  - Objeto: garantizar el control, la evolución adecuada del servicio y la alineación continua con los objetivos.
  - Documentación de la reunión:
    - Informe de situación con el siguiente contenido:
      - Seguimiento de la planificación anual, estado general del servicio, indicadores y niveles de servicio.
      - Facturación y consumo de recursos.
      - Identificación de propuestas de mejora y aspectos destacables.
- Seguimiento operativo:
  - Periodicidad: mensual.
  - Lugar: oficinas centrales de Visesa o telemática, según establezca Visesa.
  - Asistentes: persona interlocutora del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria, persona Responsable de Sistemas de Información de Visesa, persona Responsable de Formación de Visesa (o en quienes éstas deleguen).

- Objeto: revisar el estado operativo del servicio, incluyendo:
  - Revisión de la actividad del servicio.
  - Seguimiento y planificación de actividades y tareas.

Independientemente de lo expresado con anterioridad, Visesa podrá revisar e intensificar la periodicidad de las reuniones de seguimiento en caso de que las necesidades del servicio lo requieran.

Para la coordinación, seguimiento y comunicación ordinaria del servicio, Visesa y la empresa adjudicataria utilizarán preferentemente las herramientas corporativas de Microsoft 365 de Visesa, en particular Microsoft Teams para las comunicaciones, reuniones y coordinación diaria, y Microsoft SharePoint como herramienta de ticketing y repositorio documental de referencia para el intercambio, almacenamiento y versionado de la documentación generada en el marco del servicio.

La empresa adjudicataria se compromete a utilizar dichas herramientas conforme a las directrices y permisos establecidos por Visesa, garantizando en todo momento la correcta gestión, trazabilidad y custodia de la información. El uso de otras herramientas de comunicación o repositorios distintos de los indicados deberá contar con la autorización previa y expresa de Visesa.

5.4. Niveles de calidad de prestación de servicio

La empresa adjudicataria detallará los niveles de calidad de servicio a aplicar en base a las características de la solicitud y al tiempo cliente se categorizan según la siguiente tipología:

- **Incidencia**: consulta, error o corrección a realizar en el sistema.
- **Mejoras**: tareas de soporte para mejoras sobre la calidad del sistema, incorporación de nueva funcionalidad, o mejora de la funcionalidad existente.

Y las siguientes prioridades:

- **Prioridad Crítica**: contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:

  - La solicitud tiene impacto directo en la seguridad del sistema.
  - La solicitud es parte, o puede producir, una incidencia de Protección de Datos.
  - La solicitud está relacionada con la imposibilidad de utilizar el sistema.

- **Prioridad Alta**: prioridad estándar de las solicitudes de tipo incidencia. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de la organización y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.
- **Prioridad Media**: prioridad estándar de las solicitudes de tipo mejora.

La definición de tiempo de respuesta y tiempo de resolución a contemplar es la siguiente:

- **Tiempo de Respuesta:** intervalo de tiempo necesario para que la empresa adjudicataria realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio de la persona solicitante y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene por qué ser la resolución definitiva, pero como mínimo debe contener una primera valoración de la solicitud y una fecha de resolución aproximada.
- **Tiempo de Resolución:** intervalo de tiempo necesario para analizar y resolver la solicitud. En el caso de peticiones de mejora con un alcance extenso y que requieran varias fases, se contempla como resolución el planteamiento y planificación de las distintas tareas a desarrollar para la resolución.

En base a los parámetros definidos, el servicio requiere como mínimo los siguientes niveles de servicio:

	Prioridad Crítica	**Prioridad Alta**	**Prioridad Media**
Tiempo de respuesta	1 hora	1 día	2 días
Tiempo de resolución	1 día	5 días	10 días

Los tiempos aquí indicados hacen referencia a horas y días laborales: 8 horas al día, 5 días a la semana.

6. Equipo de trabajo y solvencia técnica

6.1. Estructura del equipo de trabajo

De acuerdo con los objetivos establecidos, y para su consecución eficiente, se define la estructura, los perfiles y las funciones del equipo profesional mínimo necesario:

Perfil	Funciones
Responsable de Cuenta	Rol con visión estratégica y de alto nivel, centrado en la relación con Visesa, la planificación general y el cumplimiento del servicio: - Planificar junto con la responsable de formación, el responsable de sistemas y la directora de procesos, comunicación externa y sistemas de Visesa la actividad global coordinando al equipo de la empresa adjudicataria para la consecución de la planificación. - Reportar semestralmente la consecución de los objetivos planificados y de la prestación del servicio

	en general apoyándose en las ocasiones que así lo requiera en las personas de su equipo. - Informar acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo.
Coordinación del servicio	Rol enfocado en la gestión del proyecto y supervisión del servicio: - Punto de contacto principal entre la empresa proveedora del servicio y Visesa. - Distribuir el trabajo entre el equipo asignado al servicio e impartirle las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado. - Supervisar el correcto desempeño por parte de las personas integrantes del equipo de las funciones que tienen encomendadas. - Garantizar el cumplimiento de las normas laborales. - Informar, en su caso, de las incidencias relacionadas con su equipo que pudieran tener implicaciones en el desarrollo del servicio. - Apoyar a la persona responsable de cuenta en el reporte semestral.
Técnica especialista en Moodle	Gestión técnica de la plataforma: instalaciones, mantenimiento, actualizaciones, copias de seguridad, rendimiento y seguridad. Instalación y configuración de Moodle y plugins. Diagnóstico y resolución de incidencias técnicas. Optimización del rendimiento del sistema y configuración avanzada.
Consultoría pedagógica e-learning	Apoyo en el diseño de cursos. Asesoramiento en metodologías de formación digital (microlearning, gamificación, flipped classroom...). Asesoramiento en la creación y maquetación de materiales didácticos en formatos compatibles con Moodle. Supervisión de la calidad pedagógica de los contenidos. Propuestas de mejoras didácticas del entorno virtual de aprendizaje.

Estos perfiles son los mínimos requeridos, pero en todo caso, la empresa licitadora podrá presentar perfiles profesionales adicionales si estima que así mejora lo requerido.

Una misma persona física podrá realizar las tareas de distintos perfiles, siempre que cumpla la solvencia técnica estipulada en las bases de la licitación, pudiendo así, por ejemplo, la persona asignada a la Coordinación del Servicio Responsable realizar también trabajos de Técnica Especialista.

6.2. Disponibilidad y lugar de prestación del servicio

Los trabajos se realizarán en las dependencias de la empresa adjudicataria, excepto para tareas como atención a incidencias, reuniones de seguimiento, entrevistas con personas usuarias, presentaciones, impartir formación, u otras tareas que precisen de la presencia de la empresa adjudicataria en las oficinas de Visesa.

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, tanto herramientas hardware como software.

La empresa adjudicataria no imputará a Visesa ningún gasto derivado de los desplazamientos a sus oficinas[3]: ni respecto a los costes de transporte, ni a los del tiempo invertido en el desplazamiento.

7. Entorno Tecnológico

Moodle corre en la infraestructura de virtualización de Visesa VMWare, y los componentes y versiones del servidor virtualizado actualmente son:

- Sistema operativo GNU/Linux Debian 11 (64-bit)
- Servidor web Apache 2.4.52
- Base de datos MariaDB 10.5.12
- Otros componentes PHP 7.4
- Plataforma de e-learning Moodle 3.11.7
- Autenticación de personas usuarias por ActiveDirectory de Visesa (LDAP en Linux).
- Actualización de Moodle vía git: ◦ https://github.com/moodle/moodle[4]

[3] Ubicación actual de las oficinas del cliente:
- Oficinas centrales: Portal de Gamarra 1A, Vitoria-Gasteiz.
- Delegación de Bilbao: Avda. Del Ferrocarril, 38, bajo, Bilbao
- Delegación de Donostia: Paseo de Errotaburu 1, Donostia

[4] Rama estable (no "nightly"). Carpeta: /var/www/moodle

8. Propiedad intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual que se puedan derivar de los trabajos realizados en el marco del contrato serán propiedad exclusiva de Visesa, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario, para la debida constancia pública de este hecho ante cualquier Organismo o Registro, tanto de la Comunidad Autónoma como de la Administración Central del Estado Español.

Sin perjuicio de ello, la empresa adjudicataria se obliga a:

a) Ceder a Visesa todos los derechos de propiedad intelectual susceptibles de explotación económica sobre dicho desarrollo, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma por el plazo indefinido.

b) Ceder a Visesa los derechos de propiedad intelectual sobre el desarrollo de las aplicaciones informáticas, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma en régimen de exclusiva, sobre cualquier modalidad de explotación y soporte existentes hasta la fecha, y con el ámbito territorial que se extiende a todos los países del mundo, sin excepción.

c) Ceder a Visesa la facultad de llevar a cabo cuantas reproducciones considere conveniente para su difusión, exhibición, distribución, comunicación pública, transformación o cualquier otra forma de divulgación y explotación de las aplicaciones informáticas, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma desarrollada.

d) No proporcionar a terceros fragmentos de las aplicaciones informáticas desarrolladas, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma, ni texto, dibujo, diagrama o fotografía de ningún tipo sobre su contenido sin autorización previa de Visesa.

e) No publicar ni total ni parcialmente el contenido de las aplicaciones informáticas desarrolladas, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma sin autorización previa de Visesa.

f) Informar y documentar detalladamente a Visesa sobre cualesquiera reservas y derechos legales de terceros que pudieran existir sobre las contribuciones preexistentes que se vayan a incorporar a los resultados de las aplicaciones informáticas cuyo desarrollo se contrata, la documentación asociada, y otros objetos de información relativos a la misma.

9. Calidad y Garantía

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para el cliente o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el artículo 88 de la LCSP.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria, la reparación de los daños que se originen a terceros.

Si se advierten vicios o defectos en los trabajos realizados, el cliente podrá recusar los que estime no satisfactorios. La recusación se realizará siempre por escrito motivado y la empresa adjudicataria tendrá derecho a reclamar en el plazo de diez días naturales contados a partir de la notificación correspondiente.

Los trabajos realizados tendrán una garantía de 24 meses desde el momento de su aprobación por parte de Visesa.

10.Resolución de Dudas

Para solventar cualquier duda sobre el presente pliego las consultas se recibirán únicamente por email: concursos@visesa.eus