

Soporte a la Gestión del ERP Microsoft Dynamics NAV

Pliego de Bases Técnicas



Índice

1. Contexto.....	3
2. Necesidades detectadas.....	3
3. Objeto.....	3
4. Alcance	4
5. Descripción del Servicio.....	4
5.1. Pautas generales de prestación del servicio	4
5.2. Descripción de las funciones del servicio	5
5.3. Procedimiento para el tratamiento de solicitudes de trabajo	8
5.4. Niveles de calidad de servicio	9
5.5. Seguimiento del servicio y reporte de actividad.....	10
5.6. Horario y lugar de prestación del servicio	11
6. Entorno Tecnológico.....	12
7. Equipo de trabajo	13
7.1. Cambios en la composición del equipo	14
8. Propiedad Intelectual	14
9. Confidencialidad	16
10. Calidad y Garantía	16
11. Resolución de Dudas	16

1. Contexto

Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. – Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, EA (Visesa) es una Sociedad Pública adscrita al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, cuyo objetivo principal consiste en promover viviendas protegidas y llevar a cabo proyectos de rehabilitación y renovación urbana en la Comunidad Autónoma Vasca, contribuyendo así al esfuerzo decidido del Ejecutivo Autonómico por favorecer el derecho a una vivienda digna.

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.

2. Necesidades detectadas

Visesa, para la gestión integral de su actividad, dispone de una herramienta ERP (sistema de planificación de recursos empresariales) Microsoft Dynamics NAV 2016, que abarca la gestión de los principales procesos de negocio:

- a) Área técnica: ofertas, proyectos, calificaciones, contratación y control de pagos de promociones de vivienda, rehabilitación, seguimiento de obra, etc.
- b) Económico-Financiero: contabilidad, cartera, ventas y cobros, compras y pagos, tesorería, normas CSB, estudios económicos, existencias, activos fijos, partidas presupuestarias, imputación horaria, etc.
- c) Jurídico: contratación, avales, licitaciones, expedientes judiciales, etc.
- d) Atención a la ciudadanía: clientes, comercialización de elementos (libres y vinculados), generación contratos / escrituras, generación facturas, gestión de alquileres con opción a compra, etc.
- e) Posventa: recepción llamadas, registro y seguimiento de incidencias, seguimiento de las reparaciones, etc.
- f) Integraciones con otros sistemas: herramientas del Gobierno Vasco, gestor documental, Office 365, etc.

Este sistema ERP está en continua evolución y Visesa precisa de un servicio que realice, con un alto grado de autonomía y profesionalidad, el mantenimiento correctivo y evolutivo adecuado. Este servicio debe garantizar en todo momento el correcto funcionamiento de la herramienta ERP, la actualización de las soluciones que se encuentran operativas y la evolución del sistema para adecuarse a las necesidades que van habitualmente van surgiendo desde los distintos ámbitos de gestión de la empresa.

3. Objeto

El objeto de este expediente es por tanto la contratación por parte de Visesa de un **Servicio de Soporte a la Gestión del ERP (Microsoft Dynamics NAV)**, que preste los servicios profesionales necesarios para realizar el mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema y actuar como Partner Microsoft Dynamics NAV.

4. Alcance

De forma general, el alcance del servicio abarca las siguientes tareas:

- Puesta en marcha y salida del servicio
- Atención a personas usuarias: atención a dudas, errores y propuestas de mejora reportadas por la plantilla de Visesa.
- Mantenimiento de la instalación: velar por el correcto funcionamiento de la instalación y asegurar el óptimo rendimiento de la misma.
- Mantenimiento correctivo: corrección de errores y desarrollo e implantación de mejoras.
- Mantenimiento evolutivo: análisis y desarrollo de nuevas funcionalidades, vigilancia tecnológica, propuestas de mejora, formaciones, eventos, etc.
- Gestión de licencias: actuar como Partner ante el fabricante.
- Reporte de actividad: información puntual y periódica del trabajo realizado y la planificación futura.
- Otras acciones puntuales, como participación y presencia en las auditorías, migraciones, formación, etc.

5. Descripción del Servicio

En este punto se explica cuál es la descripción y las características mínimas que se esperan de este servicio.

5.1. Pautas generales de prestación del servicio

La persona coordinadora de la empresa contratada velará por organizar su equipo buscando los siguientes logros:

- Dar soporte a la persona usuaria, con una comunicación directa y fluida, para que el uso de las herramientas informáticas no suponga nunca un problema en la ejecución de sus funciones.
- Prestar el servicio de forma fluida, con suficiente **autonomía** para poder desempeñar la actividad. Mantener una actitud proactiva anticipándose a los problemas, proponiendo alternativas, identificando necesidades en las personas usuarias, etc.
- Hacerse previsible, informando puntualmente a Visesa de las estimaciones, planificaciones y desviaciones.
- Visibilizar el trabajo realizado, formando a las personas afectadas por la actividad, manteniendo actualizada la aplicación de solicitudes, documentando los desarrollos, circulando reportes e informes, alimentando el repositorio de documentación, etc.

5.2. Descripción de las funciones del servicio

Servicio de Soporte a la Gestión del ERP (Microsoft Dynamics NAV) comprende las siguientes funciones principales, que deben desarrollarse siguiendo los requisitos mínimos indicados a continuación:

Función	Descripción
Puesta en marcha del servicio	Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio y la puesta en marcha del servicio. Ya en la reunión de inicio de contrato la empresa adjudicataria entregará el plan de arranque del servicio. Este plan deberá responder a las siguientes premisas: En el plazo máximo de 10 días desde la fecha de firma del contrato la empresa adjudicataria llevará a cabo las tareas necesarias para disponer del conocimiento del medio y poder prestar el servicio adjudicado. La puesta en marcha del servicio incluirá un mínimo de 5 medias jornadas de trabajo, en las que se recibirá el traslado del estado actual de la instalación del ERP en Visesa. - Como resultado de la puesta en marcha entregará: - o Informe de auditoría en el que se detalle la situación del ERP y las propuestas correctivas y de mejora correspondientes. - o Plan de salida para el relevo del servicio al final del contrato, acorde a lo requerido en el apartado "Salida del servicio". Todos los costes imputables a las tareas necesarias para ejecutar la puesta en marcha del servicio (entrevistas, redacción y presentación de informe de auditoría y plan de salida, montar el entorno de desarrollo, etc.), incluidas las desviaciones incurridas, respecto a las 5 medias jornadas planteadas, se facturarán a precio cerrado según la oferta presentada por la empresa adjudicataria.
Salida del servicio	Sesiones de trabajo y realización de las tareas necesarias para el traspaso del conocimiento sobre el sistema y su mantenimiento a Visesa, o a la empresa indicada. La salida del servicio incluirá la realización de un mínimo de 5 medias jornadas de trabajo, en las que se dará traslado al nuevo servicio de toda la información sobre el estado actualizado de la instalación. Como resultado entregará: - Documentación técnica, funcional y de mantenimiento del sistema. - Documentación detallada de los trabajos en curso. - Código fuente de las soluciones desplegadas. - Documentación relativa a la licencia.

Atención telefónica	Servicio de atención telefónica a consultas sobre cualquier cuestión que pueda surgir respecto a los productos y servicios relacionados con Microsoft Dynamics NAV, así como servicio de soporte a incidencias: ▪ Soporte en horario de oficina de Visesa¹. ▪ Línea directa con el equipo sin tener que pasar por centralita. ▪ La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia telefónica sin límite de llamadas. Este servicio se facturará por horas, de acuerdo con el coste asignado al equipo de desarrollo, y se incluirá el detalle de la actividad en el reporte periódico para el seguimiento del servicio.
Mantenimiento de la instalación	La empresa adjudicataria se responsabilizará de prestar la asistencia necesaria en el mantenimiento general de la instalación para que los servidores Dynamics NAV y SQL-Server que soportan la instalación estén siempre operativos y en adecuadas condiciones de rendimiento. Todo ello en coordinación con el servicio de soporte a la gestión de sistemas de Visesa. Este servicio incluye, entre otras, las siguientes tareas: - Gestión y atención de incidencias de cualquier índole relativas a la instalación. - Monitorización del servidor MS Dynamics NAV y análisis de rendimientos del sistema. - Asesoramiento y asistencia en implantación de sistemas integrados con el ERP. - Supervisión de la realización de copias de seguridad periódicas según la política de seguridad de Visesa. - Gestión de usuarios, licencias y permisos. - Análisis de las trazas del sistema e informe mensual sobre la situación de la instalación y de la actividad. 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 previa de Visesa.

¹ Actualmente el horario es:

- Horario de verano (junio, julio, agosto y septiembre): de 8:00 a 15:00
- Horario de invierno (el resto de los meses): de 8:00 a 17:00 exceptuando parada de comida.

Mantenimiento evolutivo y correctivo	Servicio de mantenimiento evolutivo y correctivo de la herramienta, que abarca el análisis y desarrollo de software sobre MS Dynamics NAV, a partir de las incidencias y de aquellas soluciones a medida solicitadas por las personas de Visesa y aceptadas por el responsable funcional correspondiente y por el responsable de sistemas de Visesa. Las solicitudes de tareas correctivas y evolutivas se gestionarán observando lo indicado en el punto “5.3.- Procedimiento para el tratamiento de solicitudes de trabajo”. En la medida de lo posible, los desarrollos deberán ir en concordancia con el estándar de MS Dynamics NAV para que el mantenimiento de la herramienta y los up-grades a realizar sean menos costosos en tiempo y recursos. Los tiempos de respuesta y resolución serán como mínimo los indicados en el punto “5.4.- Niveles de calidad de servicio”, o en caso de mejorar lo requerido, los incluidos en la oferta de la empresa adjudicataria.
Vigilancia tecnológica	Servicio de vigilancia tecnológica que mantenga al personal de Sistemas actualizado y al tanto de las últimas novedades en el entorno tecnológico relacionado con MS Dynamics NAV, incluyendo entre otras acciones las siguientes: ▪ Boletín informativo, avisos sobre eventos, jornadas, etc. ▪ Acceso a módulos de formación
Gestión de la licencia de Microsoft Dynamics NAV	Tramitación de la renovación anual del BREP (Business Ready Enhancement Plan). El coste de esta renovación se tiene en cuenta y se deberá incluir en la valoración económica. Gestión de la ampliación de la licencia para el caso de compra de objetos y/o licencias de usuarios, además de consultas a Microsoft y otras cuestiones que puedan surgir de relación con el fabricante.
Reporte de la actividad	El reporte de la actividad del servicio se realizará siguiendo lo indicado en el punto “5.5.- Seguimiento del servicio y reporte de actividad”

5.3. Procedimiento para el tratamiento de solicitudes de trabajo

El procedimiento para la gestión de la solicitudes de trabajos para el ERP es el siguiente:

1. **Recepción y registro de la petición.** El punto de partida de cualquier trabajo, lo constituye la recepción de una solicitud y su registro. El canal habitual para recibir las distintas peticiones de las personas de Visesa es la Aplicación de Solicitudes de Mantenimiento Informático existente en la Intranet de Visesa.

Cualquier persona de Visesa puede realizar una solicitud.

2. **Establecimiento de la tipología de la petición.** Una vez se recibe la petición, es necesario establecer el ámbito funcional afectado por la misma. La empresa adjudicataria, con la supervisión del responsable de sistemas Visesa y la eventual asistencia de la persona solicitante, debe analizar la petición recibida y encuadrarla dentro de las tipologías existentes:

- Peticiones de carácter correctivo. Esto incluye cambios de corte tecnológico, adaptaciones a cambios legislativos, corrección de errores funcionales y cualquier otro que tenga un impacto en la aplicación similar. Pueden ser:
 - Errores de aplicación
 - Errores de usuario
 - Micro-evolutivos
- Peticiones de desarrollo de mejoras o nuevas funcionalidades. Este tipo de peticiones deben ser validadas previamente por la persona responsable del ámbito funcional y por el responsable de sistemas de Visesa.

3. **Valoración y planificación de la petición.** La empresa adjudicataria debe establecer una valoración preliminar de la viabilidad, prioridad y coste de la petición recibida según las siguientes pautas:

- Evaluar el impacto que tiene la petición recibida. Como resultado de este análisis, la empresa adjudicataria hará entrega de un análisis funcional junto con una planificación y la relación de los trabajos a desarrollar y los recursos, tanto temporales como humanos y económicos a emplear. Asimismo, deberá indicarse la repercusión en otras áreas o funcionalidades de la aplicación.
- Establecer la prioridad de las nuevas solicitudes de carácter correctivo recibidas respecto de otras recibidas con anterioridad.
- Proponer la prioridad de las nuevas solicitudes de mejora recibidas dentro de la planificación general de trabajos.

4. **Resolución y cierre** de la petición. La solicitud se dará por finalizada y cerrada en el momento en que la persona solicitante acepte su resolución. Todas las peticiones deben documentarse en la herramienta de gestión de solicitudes. Además, aquellas que, por el impacto funcional, la importancia o magnitud de los trabajos, lo requieran, deberán ir acompañadas del análisis funcional y/o técnico correspondientes y manual de usuario.

Adicionalmente a lo planteado en este apartado, debe tenerse en cuenta que todo trabajo que requiera de una dedicación de más de 10 horas de trabajo precisará de aprobación expresa del responsable de sistemas de Visesa.

5.4. Niveles de calidad de servicio

Las solicitudes de las personas usuarias de Visesa se categorizan según la siguiente tipología:

- **Incidencia:** Error o fallo que impide el correcto funcionamiento de la herramienta.
- **Mejora:** Tareas que mejoran la calidad de la herramienta, incorporan nueva funcionalidad, o mejoran la funcionalidad existente.

Y las siguientes prioridades:

- **Prioridad Crítica:** Contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:
 - La solicitud tiene impacto directo en la seguridad de los sistemas.
 - La persona usuaria no puede desempeñar correctamente su trabajo hasta que no se atienda la solicitud.
 - La solicitud es parte, o puede producir, una incidencia de protección de datos.
- **Prioridad Alta:** Prioridad estándar de las solicitudes de tipo correctivo. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de Visesa y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.
- **Prioridad Media:** Prioridad estándar de las peticiones de tipo mejora.

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

5. **Tiempo de Respuesta:** intervalo de tiempo necesario para que la empresa adjudicataria realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene por qué ser la resolución definitiva, pero al menos debe contener una primera valoración y una fecha de resolución aproximada.
6. **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.

Con base en los parámetros definidos, el servicio requiere como mínimo los siguientes niveles de servicio:

	Prioridad Crítica	Prioridad Alta	Prioridad Media
Tiempo de respuesta	1 hora	2 horas	2 días
Tiempo de resolución	4 horas	1 día	5 días

5.5. Seguimiento del servicio y reporte de actividad

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

- Seguimiento del contrato:
 - Periodicidad: Bimensual.
 - Lugar: Oficinas centrales de Visesa o telemática, según establezca Visesa.
 - Asistentes: Responsable de cuenta de la empresa adjudicataria, Directora de Procesos, Comunicación Externa y Sistemas y responsable de sistemas de información de Visesa.
 - Objeto: Revisar el grado de cumplimiento de los objetivos la facturación y la evaluación continua del servicio, así como otras cuestiones que afecten al contrato: prórrogas, modificaciones, reasignaciones, etc...
 - Documentación:
 - Informe bimensual de mantenimiento de la instalación.
 - Progreso en cumplimiento de objetivos y desviaciones.
 - Reporte de dedicaciones y facturación incurrida.
- Seguimiento operativo:
 - Periodicidad: Semanal.
 - Lugar: Oficinas centrales de Visesa o telemática, según establezca Visesa.
 - Asistentes: Responsable del equipo de desarrollo de la empresa adjudicataria y responsable de tecnologías de la información de Visesa.
 - Objeto: Revisar la planificación, priorización y la evolución de los trabajos, así como las especificaciones funcionales de cada una de las peticiones y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
 - Documentación:
 - Informe semanal de mantenimiento evolutivo-correctivo: Relación de tareas realizadas y tareas pendientes, acompañadas en su caso de las especificaciones correspondientes.
 - Identificación de riesgos, desviaciones y problemas que requieran de la intervención del responsable de tecnologías de la información de Visesa.
 - Una vez al mes: propuesta de facturación y revisión de la planificación.

5.6. Horario y lugar de prestación del servicio

Este servicio se prestará fundamentalmente de forma remota. Los trabajos se realizarán en las dependencias de la empresa adjudicataria, pero, cuando la naturaleza de las tareas así lo requiera, se realizarán in situ en las oficinas de Visesa, por ejemplo, para toma de requisitos, mostrar pilotos, reuniones con la persona usuaria final, impartir formación, reuniones de seguimiento, u otras tareas puntuales que precisen de la presencia de las personas del equipo en las oficinas de Visesa.

Tales trabajos se llevarán a cabo en salas o dependencias aparte de los puestos de trabajo propios de Visesa, donde se puedan desarrollar estas labores.

En caso de que para estos trabajos fuera necesario puntualmente dotar a los miembros del equipo de tarjetas de acceso a las instalaciones, éstas serán diferentes y estarán identificados como contratistas y no como empleados y en ningún caso controlarán su presencia y horario.

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

El servicio de soporte a la gestión del ERP deberá estar disponible durante los 12 meses del año para cualquier incidencia o necesidad que pueda surgir durante el horario de la jornada laboral de Visesa. No obstante, en circunstancias excepcionales, que se determinarán a criterio del responsable de sistemas de Visesa, o cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, la empresa adjudicataria deberá comprometerse a una plena disponibilidad.

La empresa adjudicataria no imputará a Visesa ningún gasto derivado de los desplazamientos a las oficinas centrales de Visesa en Vitoria-Gasteiz, ni a las delegaciones de Bilbao y Donostia, ni respecto a los costes de transporte, ni a los del tiempo invertido en el desplazamiento.

6. Entorno Tecnológico

En la siguiente tabla se detallan las tecnologías de servidor homologadas por Visesa:

	Producto
ERP	Server: Dynamics NAV 2016 Licensed to: Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A.
Base de Datos	SQL Server 2017
Servidor de Aplicaciones	Microsoft Windows 2012 R2 Server
Virtualización	VMWARE Sphere 5 Enterprise
Hardware	IBM xSeries
Acceso remoto	Citrix Xen App Server
Intranet	Microsoft SharePoint Server 2010 Standard y SharePoint 365
Puestos cliente	Windows 10, Windows 11 y MS Office 365

Además del servidor de producción, Visesa dispone de un servidor réplica de pruebas con el mismo software que el de producción.

La empresa adjudicataria desplegará el entorno de desarrollo en sus instalaciones.

7. 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	Ejercer de Responsable del Contrato a efectos de su interpretación, gestión de los recursos asignados al mismo, evaluación del servicio y facturación, siendo su responsabilidad: - Planificar junto a Visesa la actividad global coordinando al equipo de la empresa adjudicataria para la consecución de la planificación. - Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de las funciones que tiene encomendadas. - Garantizar el cumplimiento de las normas laborales, impartir directamente las órdenes e instrucciones laborales al resto de las personas adscritas a la ejecución del contrato. - Organizar el régimen de las vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato. - Informar acerca de las incidencias y variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo. - Reportar bimensualmente la consecución de los objetivos planificados y de la prestación del servicio en general apoyándose en las ocasiones que así lo requiera en el Responsable Equipo Desarrollo, y delegando en este un reporte adicional semanal de las incidencias técnicas y peticiones acaecidas y pasos a dar.
Responsable equipo desarrollo	Seguimiento operativo del servicio, coordinación con Visesa y planificación de la actividad del equipo de analistas / programadores. Garantizar que se siga la metodología de desarrollo establecida y se complete adecuadamente la documentación asociada. Responsabilidad sobre la calidad de los trabajos y la consecución de los objetivos previstos. Reportar semanalmente sobre los trabajos realizados y mensualmente sobre las desviaciones, la facturación y la planificación general.
Equipo de Análisis / Programación	Estudio de las solicitudes, obtención de requisitos, elaboración de especificaciones funcionales, análisis y de diseño para su resolución. Programación de soluciones informáticas, realización de pruebas unitarias y de integración y soporte a las pruebas funcionales del usuario. Identificación de problemas y propuesta de acciones preventivas y correctoras para la optimización o mejora de la funcionalidad o el rendimiento de las aplicaciones asignadas. Actualización y elaboración de la documentación funcional y técnica, así como registro, documentación y reporte de la actividad desarrollada.

La dedicación de la persona responsable de cuenta será aquella necesaria para el **seguimiento del contrato**: reuniones con el responsable de sistemas de información de Visesa y la Directora de Procesos, Comunicación Externa y Sistemas para revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio.

La dedicación de la persona responsable del equipo de desarrollo será la necesaria para el **seguimiento y coordinación de la prestación del servicio**: reuniones de coordinación semanales con Visesa, planificación de los trabajos, establecimiento y revisión de la metodología de trabajo y atención a otras necesidades de coordinación según necesidades del servicio.

El equipo de análisis / programación deberá asumir una carga de trabajo que fluirá de forma irregular según la coyuntura y las necesidades de Visesa en cada momento. Con base en la experiencia de los últimos años podemos esperar que la carga de trabajo oscile de entre 1 a 3 personas equivalentes, siendo esta información meramente informativa y orientativa.

Una misma persona física podrá realizar las tareas de distintos perfiles, pudiendo así la persona responsable del equipo de desarrollo realizar también trabajos de análisis/programación.

Para la facturación de los trabajos realizados se tendrá en cuenta a qué perfil corresponde la naturaleza de las funciones de las tareas ejecutadas y se aplicará la tarifa correspondiente a la oferta adjudicataria.

7.1. Cambios en la composición del equipo

Con el objeto de garantizar la solvencia técnica del prestador/a del servicio, los cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo deberán ser comunicados por escrito y requerirán la presentación, con una antelación mínima de 15 días a su efectividad, de :

1. Justificación detallada y suficiente del motivo que suscita el cambio.
2. Justificación detallada del cumplimiento de las condiciones y requisitos de solvencia técnica exigidos por el sustituto, que en todo caso deberá contar con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
3. El traspaso de formación, información y conocimientos a la persona sustituta correrá a cargo de la empresa adjudicataria, estimándose en un mínimo de 5 medias jornadas laborables desde su incorporación, no facturables.

En el supuesto de bajas laborales del personal que presta el servicio, deberán comunicarse a Visesa en el plazo de 24 horas, desde que se tenga conocimiento de las mismas, con ofrecimiento de personal sustituto que reúna las mismas condiciones y requisitos que el sustituido, en los términos indicados en el párrafo anterior, para que no se afecte la calidad del servicio.

8. Propiedad Intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual y de 'Copyright' que se puedan derivar de los trabajos realizados 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, en previsión y a los efectos de lo dispuesto en las disposiciones en vigor de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, y para el supuesto de desarrollo de aplicaciones informáticas, 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 la/s aplicación/es informática/s, 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 la/s aplicación/es informática/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma desarrollada.
- d) no proporcionar a terceras entidades fragmentos de la/s aplicación/es informática/s desarrollada/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma, ni texto, dibujo, diagrama o fotografía de ningún tipo sobre su contenido.
- e) no publicar ni total ni parcialmente el contenido de la/ aplicación/es informática/s desarrollada/s, la documentación asociada y otros objetos de información relativos a la misma.
- 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 la/s aplicación/es informática/s cuyo desarrollo se contrata, la documentación asociada, y otros objetos de información relativos a la misma.

En todo caso, la empresa adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de las anteriores obligaciones.

9. Confidencialidad

Todos los trabajos realizados tendrán carácter confidencial, no pudiendo la empresa adjudicataria utilizar para sí ni proporcionar a terceras entidades, datos o información alguna de los trabajos contratados sin autorización escrita de Visesa, estando, por tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida de Visesa, como de los resultados obtenidos del trabajo realizado.

La empresa adjudicataria será responsable de daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Junto con el contrato de servicios se firmará un contrato anexo de encargo del tratamiento con acceso a datos de carácter personal propiedad de Visesa, conforme a la normativa vigente de protección de datos.

10. 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 Visesa 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 terceras entidades.

Si se advierten vicios o defectos en los trabajos realizados, Visesa 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 mínima de 24 meses desde el momento de su aprobación por parte de Visesa.

11. Resolución de Dudas

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