

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE LA PLATAFORMA DE INTEGRACIÓN Y WEB DEL PROYECTO DE SMARTKALEA

ENMARCADO EN EL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA – FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU

1. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

SmartKalea (www.fomentosansebastian.eus/smartkalea) es un proyecto liderado por Fomento de San Sebastián que tiene un modelo innovador de colaboración público-privada que integra a los diferentes agentes que conviven en un ámbito de la ciudad desde una perspectiva Smart: ciudadanía, negocios, empresas tecnológicas y Departamentos Municipales, bajo la coordinación de Fomento de San Sebastián. Se trata de un proyecto piloto de implementaciones Smart para testear y validar dicho modelo para su expansión a otros ámbitos geográficos y convertir la ciudad de Donostia en un punto de referencia Smart.

Dentro del proyecto SmartKalea, se ha desarrollado una Plataforma de Integración del proyecto, (en adelante, la “Plataforma de Integración de SmartKalea” o la “Plataforma”, indistintamente) comprensiva de una herramienta Web de Cuadro de Mando integral que permite a las personas usuarias de forma centralizada, segura y multiusuario, explotar la capacidad de análisis de la misma e interactuar con los distintos contenidos a través de una visión global.

Así, la Plataforma se encarga de proporcionar una visión holística del proyecto SmartKalea accesible vía Web, responsiva, y adaptable a múltiples dispositivos (desktops, tabletas, móviles, etc.), sin necesidad de instalación de ningún software adicional al propio navegador utilizado.

Se hace constar, a los efectos oportunos, que Fomento de San Sebastián es titular de derechos de contenido patrimonial de la Propiedad Intelectual, suficientes sobre la Plataforma que le facultan para su uso y explotación, así como para la contratación de los servicios objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Especificaciones Plataforma de Integración SmartKalea (Urban Management Platform):

La plataforma centraliza, procesa y explota los datos de forma multimodal con herramientas avanzadas de Analítica, Business Intelligence (BI) y Big Data. Está basada en una arquitectura de gestión, información y comunicación robusta, abierta, horizontal y altamente escalable, que permite el desarrollo y despliegue de servicios y aplicaciones avanzados, eficientes y sostenibles en el ámbito de la sostenibilidad medioambiental, la eficiencia energética, la movilidad, etc.

En particular, la Plataforma se encarga de:

- Monitorización de los datos de sistemas
- Centralización, procesamiento y explotación de datos en tiempo real con herramientas de Business Intelligence y Big Data para conocer el estado global de los servicios analizados.
- Correlación de información entre diferentes sistemas.
- Generación de cuadros de mandos, indicadores e informes

La Plataforma da soporte a los requerimientos de la capa de captación, destacando el soporte de una comunicación bidireccional con un amplio conjunto de dispositivos y sistemas TI.

También da soporte a los requerimientos de la capa de adquisición destacando, entre otros, la abstracción de la información proveniente de los dispositivos y la existencia de diferentes conectores multiprotocolo (REST, MQTT, CoAP, WS) y sus correspondientes traductores de protocolo para independizar a la plataforma de los dispositivos, tecnologías de comunicaciones y protocolos utilizados para transmitir la información.

Asimismo, da soporte a los requerimientos de la capa de conocimiento aportando, entre otros, almacenamiento Big Data persistente de grandes volúmenes de información relativa tanto a la operativa en tiempo real, como a la operativa analítica correspondiente a históricos, y contando con un clúster de Hadoop, con mecanismos de backup y redundancia.

Todas las tecnologías utilizadas para la implementación de los diferentes módulos que conforman la plataforma propuesta han demostrado su confiabilidad en grandes plataformas como Pentaho o Hortonworks garantizando la escalabilidad de la arquitectura propuesta tanto en capacidad de almacenamiento como de proceso, así como a través de diferentes proyectos abiertos como FIWARE.

Cumple con las capacidades, funcionalidades y modelo de capas definido en la norma UNE 178104 basada en estándares abiertos, no propietarios y estandarizados por organismos y consorcios internacionales. La interfaz de usuario de la plataforma ha sido desarrollada en castellano, euskera e inglés.

Permite una alta escalabilidad que facilita la integración de nuevas fuentes de datos y nuevos servicios, de modo que no sólo ofrece soporte a los servicios y fuentes de datos actuales ya desplegados en la ciudad, sino que pueda evolucionar de forma sencilla para la incorporación de nuevos servicios inteligentes.

Cuenta con un panel de control general que permita la visualización y la explotación de los indicadores (KPIs) provenientes de los diferentes sistemas que se integran en la plataforma, para el análisis y seguimiento de sus diferentes servicios y sistemas desde una perspectiva operativa y dinámica. La aplicación está accesible vía Web y es adaptable a múltiples dispositivos (desktops, tablets, móviles, etc.).

Especificaciones de la Web Pública de Monitorización Proyecto SmartKalea

En relación con la Web publica de monitorización, la empresa adjudicataria deberá consultar cualquier información en el siguiente enlace: <https://www.smartkalea.eus/es/monitorizacion>. En este enlace, se puede consultar cualquier información relativa a la Web sobre la que se deberá realizar el objeto de esta contratación, además de sobre la Plataforma anteriormente descrita.

De acuerdo a lo anterior expuesto, los servicios objeto de esta contratación, son los siguientes:

1. **Plataforma de Integración de SmartKalea:** Actualización, Mantenimiento y Gestión y Resolución de Incidencias
2. **Web Pública de Datos:** Actualización, Mantenimiento y Gestión y Resolución de Incidencias
3. Integración de Nuevos Sistemas, Desarrollo de Indicadores y Visualización de la Plataforma de Integración de SmartKalea y de la Web Pública de datos
 - Desarrollo e integración de Sistemas Completos.
 - Desarrollo e integración de Sistemas Parcialmente Implementados.

A continuación, se describen las tareas concretas a realizar, en cada uno de los anteriores servicios:

1. **Plataforma de Integración de SmartKalea: Actualización, Mantenimiento y Gestión y Resolución de Incidencias**

La plataforma Smart del proyecto SmartKalea cuenta en la actualidad con una serie de sistemas integrados con sus correspondientes tipos de visualización, indicadores, informes, etc. sobre la que la empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes actuaciones:

➤ **Actualización** de la Plataforma de Integración de SmartKalea

La empresa adjudicataria realizará la actualización en la Plataforma de Integración, además de todas las modificaciones necesarias en los sistemas integrados en la plataforma, entendiendo dichas actualizaciones, como modificaciones en puntos concretos que no conlleven cambios en la integración de la fuente de los datos, o en la estructura general del propio sistema.

Las actualizaciones, tendrán el objetivo de mejorar aspectos concretos o deficiencias que se hayan podido surgir por el desarrollo del proyecto y la actualización de los propios sistemas.

En concreto, los trabajos a realizar por la empresa adjudicataria en la realización de las actualizaciones, consistirán en diferentes tipos de actuaciones en las verticales ya existentes y serán los siguientes:

- Actualización en el conector.
- Modificación de los indicadores o gráficas.
- Ajustes y mejoras en la Plataforma.

Las verticales a las que se refiere este servicio y sobre las que la empresa adjudicataria deberá prestar el servicio, son del ámbito de los consumos energéticos, consumos de agua, sistemas de conteo de peatonal, vehicular y otros sistemas de transporte, medidas medioambientales, wifi, alumbrado público y transporte público.

Así pues, las actualizaciones se realizarán en los sistemas existentes en la plataforma de integración y conllevarán, actualizaciones de visualizaciones, gráficas, indicadores, ampliaciones de sistemas existentes, cambios en formatos de los conectores, etc.

➤ **Mantenimiento y Gestión y Resolución de Incidencias** de la Plataforma de Integración de SmartKalea:

La empresa adjudicataria realizará el mantenimiento de la plataforma, ofreciendo garantías de óptimo funcionamiento, así como la gestión y resolución de incidencias.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la prestación del servicio, un servicio de gestión de incidencias, mantenimiento y soporte de la Plataforma, que como mínimo, deberá cumplir los siguientes requerimientos que a continuación se detallan:

- Las incidencias sobre las que la empresa adjudicataria deba prestar el servicio de Mantenimiento y Gestión y resolución de incidencias, podrán ser directamente de la propia Plataforma, así como de las diferentes verticales que la integran que son gestionadas por terceros.
- Las incidencias serán tales como caídas de sistemas, modificaciones de API o servidores, fallo en el envío de información o fallo de conexiones, etc.
- La empresa adjudicataria deberá de tener disponibilidad de 9:00 a 18:00. Además, deberá poner a disposición un correo electrónico, además de un teléfono, para la comunicación de cualquier incidencia detectada por parte de Fomento o por parte de cualquier tercero usuario o persona gestora de la plataforma.
- Además, la empresa adjudicataria, para garantizar un óptimo funcionamiento, deberá realizar chequeos diariamente en los que se pueda identificar cualquier incidencia y su correspondiente resolución
- Identificadas las incidencias, la empresa adjudicataria deberá realizar las intervenciones necesarias para su correcta resolución, debiendo primero diagnosticar el fallo, e identificar las actuaciones a realizar para su corrección mediante sustitución o reparación del componente o elementos afectados o a través de la realización del aporte y la carga de versiones y actualizaciones de software y firmware que puedan resolver problemas o

defectos según proceda.

- En todos los casos, semanalmente, la empresa adjudicataria deberá reportar a Fomento por correo electrónico la información relativa a todas las incidencias detectadas, independientemente de su origen, así como la resolución de las mismas, a través de una hoja Excel, en la que se detallen las incidencias detectadas, fechas, resolución y resultado de la resolución implantada. Las incidencias registradas serán validadas por Fomento o la Asistencia Técnica del proyecto, a través de reuniones semanales.
- Se requiere que una vez detectada una anomalía y generada una incidencia, ésta sea resuelta en un plazo inferior a 5 días laborales desde la fecha de la detección de la anomalía o justificado el motivo por el cual no se ha resuelto.

Junto a lo anterior, la empresa adjudicataria deberá realizar acciones de mantenimiento periódicas con el objetivo de asegurar el correcto funcionamiento del sistema y evitar posibles fallos. Como mínimo deberá realizar las siguientes acciones:

- Realización de un backup quincenal de todo el sistema.
- Monitorización de todas las máquinas, servicios e integraciones que conforman la plataforma para la rápida detección de incidencias y proceder a reiniciar el servicio/integración o la acción requerida cuando se reporta un fallo. La monitorización deberá cubrir tanto las fuentes de datos, la ejecución del conector/adaptador y el resto de componentes que conforman la plataforma. Esta monitorización deberá hacerse de manera independiente para cada uno de los servicios, de forma que en caso de que alguno falle llegue una notificación individualizada.
- Reinicio automático y de forma preventiva y controlada los componentes que más problemas pueden llegar a ocasionar.
- Mejorar la robustez de la plataforma realizando al menos 5 mejoras a lo largo del periodo de contratación para su control, seguridad y mantenimiento. Las mejoras serán propuestas por la entidad contratada, quien deberá proponer diferentes soluciones que mejoren el sistema, y tendrán que ser consensuadas y aprobadas antes de su ejecución por Fomento San Sebastián para que verifique el interés y alcance del mismo. A modo de ejemplo, una mejora posible puede ser la inclusión del sistema Nagios en todos los subsistemas de la plataforma.

2. Web Pública de Datos: Actualización, Mantenimiento y Gestión y Resolución de Incidencias

El proyecto SmartKalea cuenta con una Web abierta donde se publican los datos monitorizados que se van actualizando de manera diaria o de manera quince minutaría para las diferentes verticales que se monitorizan a través de la plataforma. La Web de monitorización está albergada dentro de la Web general del proyecto SmartKalea, pero cuenta con un desarrollo propio e independiente al resto de la Web.

La web pública de datos se nutre de los datos que recoge de la plataforma vía API y se visualizan de manera amigable para socializarlos con el público general en 3 idiomas: euskara, castellano e inglés. (<http://www.fomentosansebastian.eus/smartkalea/en/monitoring>).

Bajo esta tarea, la empresa adjudicataria deberá asegurar que se garantice el óptimo funcionamiento de la Web, así como la correcta visualización de los datos. En concreto se requiere:

➤ **Actualización** de la Web Pública de Datos.

La empresa adjudicataria realizará la actualización de los datos y visualización de la Web en el caso de que haya habido modificaciones en las diferentes fuentes de datos, añadiendo, modificando o eliminando información para ajustar a los cambios derivados de las diferentes fuentes de información.

El objeto de las actualizaciones será mejorar aspectos concretos o deficiencias, disfuncionalidades que se pudieran ocasionar por el desarrollo del proyecto y la actualización de los propios sistemas.

Concretamente, los trabajos a realizar por la empresa adjudicataria en la realización de las Actualizaciones, consistirán en diferentes tipos de actuaciones en las verticales existentes y serán los siguientes:

- Actualización en el conector
- Modificación de los indicadores, textos o gráficas
- Ajustes y mejoras en la Web

Las verticales sobre las que la empresa adjudicataria deberá de realizar el servicio son del ámbito de los consumos energéticos, consumos de agua, sistemas de conteo peatonal, vehicular y otros sistemas de transporte, medidas medioambientales, wifi, alumbrado público y transporte público.

Así pues, las actualizaciones se realizarán en los sistemas existentes en la Web pública de datos, y conllevarán, actualizaciones de visualizaciones, textos, gráficas, indicadores, ampliaciones de sistemas existentes, cambios en formatos de los conectores, etc.

➤ **Mantenimiento y Gestión y Resolución de Incidencias** de la Web Pública de Datos

Se requiere que la empresa adjudicataria realice el Mantenimiento de la Web repercutiendo en la visualización de los datos, ofreciendo garantías de funcionamiento, así como la Gestión y Resolución de incidencias.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la prestación del servicio, un servicio de gestión de incidencias, mantenimiento y soporte de la Web que, como mínimo, deberá cumplir los siguientes requerimientos que a continuación se detallan:

- Las incidencias sobre las que la empresa adjudicataria deba prestar el servicio de Mantenimiento y Gestión y resolución de incidencia, podrán ser directamente tanto de la propia Web, como de los diferentes verticales que la integran y que son gestionadas por terceros.

- Las incidencias deberán ser tales como caídas de sistemas, modificaciones de API o servidores, fallo en el envío de información o fallo de conexiones, etc.
- En cuando a la prestación del servicio, se requiere una disponibilidad de 9:00 a 18:00. Además, deberá poner a disposición un correo electrónico, además de un teléfono, para la comunicación de cualquier incidencia detectada por parte de Fomento o por parte de cualquier tercero usuario o gestor de la plataforma.
- Con el objeto de ofrecer garantías de un óptimo funcionamiento la empresa adjudicataria, realizará chequeos de forma diaria, en los que se podrá identificar cualquier incidencia que también deberá resolver.
- Una vez identificadas las incidencias, la empresa adjudicataria deberá de realizar las intervenciones necesarias para su resolución, debiendo primero diagnosticar el fallo, e identificar las actuaciones a realizar para su corrección mediante sustitución o reparación del componente o elementos afectados o a través de la realización del aporte y la carga de versiones y actualizaciones de software y firmware que puedan resolver problemas o defectos según proceda.
- En todos los casos, semanalmente, la empresa adjudicataria deberá reportar a Fomento por correo electrónico la información relativa a todas las incidencias detectadas, independientemente de su origen, así como la resolución de las mismas, a través de una hoja Excel, en la que se detallen las incidencias detectadas, fechas, resolución y resultado de la resolución implantada. Las incidencias registradas serán validadas por Fomento o la Asistencia Técnica del proyecto, a través de reuniones semanales.
- Se requiere que una vez detectada una anomalía y generada una incidencia, ésta sea resuelta en un plazo inferior a **5 días laborales** o justificado el motivo por el cual no se ha resuelto.

Junto a lo anterior, la empresa adjudicataria deberá realizar acciones de mantenimiento periódicas y sistemáticas con el objetivo de asegurar el correcto funcionamiento de la web y evitar y prevenir posibles fallos. Estas acciones irán interrelacionadas con las acciones de mantenimiento que se realicen sobre la plataforma, pudiendo ser las mismas que se puedan aplicar al desarrollo web u otras que hagan reforzar su desarrollo y la visualización de los datos en la web pública de SmartKalea.

En la prestación del servicio de Actualización, Mantenimiento y Gestión y Resolución de Incidencias de la Web Pública de Datos, la empresa adjudicataria deberá tener en cuenta que la Web Pública de Datos de SmartKalea, deberá mantener el mismo formato, diseño y estilo que el utilizado en el desarrollo actual, teniendo que mantener la misma línea en las adaptaciones y actualizaciones que sean necesarias. Además, todas las actualizaciones, actuaciones de mantenimiento y resolución de incidencias deberán realizarse para los tres idiomas en los que está operativo la web, estos son, euskera, castellano e inglés. A su vez, la empresa adjudicataria deberá realizar acciones de mantenimiento puntuales en caso de detectar una necesidad para la mejora del desarrollo web y su visualización.

3. Integración de nuevos sistemas en la Plataforma de Integración de SmartKalea y desarrollo de indicadores de proyecto y de la visualización de la Web Pública de datos

Las funciones a realizar en la realización de estas tareas por parte de la empresa adjudicataria, podrán ser de dos tipos:

- a) Desarrollo e integración de un Sistema Completo.
- b) Desarrollo e integración de un Sistema Parcialmente Implementado.

a) Desarrollo e integración de Sistemas Completos

En la realización de estas funciones en concreto, la empresa adjudicataria deberá realizar el Desarrollo de un nuevo sistema genérico, completo, incluyendo un conector para recoger datos de la fuente y la generación de indicadores, gráficas y su visualización. En concreto, las tareas a realizar serán las siguientes:

- Desarrollo de conector para recoger los datos de la fuente. Esta información puede venir vía API, ftp, o similares que dependerá del sistema a integrar.
- Desarrollo, de al menos 10 indicadores y 6 gráficos, del sistema y cruce con otras fuentes de información en la plataforma de monitorización de la Plataforma. Los indicadores y gráficas a incluir serán propuestas por la empresa adjudicataria, si bien tendrán que ser validadas por Fomento San Sebastián o la Asistencia Técnica del proyecto. Desde Fomento también se podrán proponer indicadores o gráficas necesarias a incluir y dar pautas para el diseño de las mismas.
- Desarrollo de API para integración con la Web de datos pública SmartKalea.
- Desarrollo de la visualización Web de datos públicos SmartKalea, diseño de visualización, cálculo de indicadores a través de los datos recogidos de la API del punto anterior. Para ello se establecerán los mecanismos necesarios para que la información se actualice de forma automática. La frecuencia de actualización de los datos dependerá de la disponibilidad de los mismos. El diseño de la visualización tendrá que mantener el mismo formato y seguir el mismo estilo que el diseño del resto de verticales publicadas. La visualización se realizará en 3 idiomas: euskara, castellano e inglés. El diseño de la web, indicadores y gráficos a incluir y los textos propuestos deberán ser propuestos por la empresa adjudicataria. Fomento o la Asistencia Técnica del proyecto deberá validar dicho diseño, y podrá proponer los cambios que considere necesarios además de incluir/añadir algunos indicadores, textos, gráficos, que considere necesarios.

La solicitud se realizará por parte de Fomento, quien solicitará por escrito a la empresa adjudicataria cuáles son los sistemas a desarrollar e integrar en la plataforma de integración de SmartKalea.

Además, Fomento facilitará el contacto de los proveedores encargados de cada uno de los sistemas seleccionados para su integración, así como de la información general de dicho sistema. A partir de ese momento, la empresa adjudicataria deberá realizar el Desarrollo e Integración de Sistemas Completos en un plazo inferior a 20 días, 3 semanas, desde la fecha de su solicitud por parte de Fomento. Los sistemas a integrar no se indicarán por parte de Fomento de San Sebastián al inicio de contrato, sino cuando surja la disponibilidad de nuevos sistemas a integrar. Para la integración de sistemas con terceros, la empresa adjudicataria realizará el análisis, consultas y reuniones necesarias con estos terceros para proceder a la integración de manera adecuada.

b) Desarrollo e Integración de Sistemas Parcialmente Implementados.

Fomento podrá requerir a la empresa adjudicataria, el Desarrollo e Integración de un sistema genérico que ya está parcialmente desarrollado e Integrado. En concreto, las tareas a realizar, como máximo, serán las siguientes:

- Modificación del conector existente o desarrollo del mismo para recoger datos de la fuente
- Inclusión de un nuevo conector para recoger datos de una nueva fuente para una vertical ya desarrollada.
- Generación de cómo máximo 10 indicadores, y 6 gráficas y su visualización.

En estos casos, a diferencia del apartado anterior, el desarrollo de indicadores y gráficos en la plataforma, el API para visualización de la Web pública y la vertical correspondiente en la Web pública están desarrollados o parcialmente integrados.

No obstante, con el objetivo de mejorar y añadir nuevas visualizaciones a los Sistemas ya integrados, se solicitará que la empresa adjudicataria integre fuentes de datos complementarias que modificarán los puntos anteriormente definidos.

En estos casos, los datos adicionales que se publiquen a través de la Web tendrán que seguir manteniendo el mismo formato y el diseño del resto de verticales ya desarrolladas, si bien podrán incluir cambios / mejoras para albergar las integraciones parciales.

La solicitud se realizará por parte de Fomento, quien solicitará por escrito a la empresa adjudicataria cuales son los Sistemas a Desarrollar e Integrar parcialmente Implementados en la plataforma de integración de SmartKalea.

Además, Fomento facilitará el contacto de los proveedores encargados de cada uno de los sistemas seleccionados para su integración, así como de la información general de dicho sistema. A partir de este momento, la empresa adjudicataria deberá realizar el Desarrollo e Integración de Sistemas Completos en un plazo inferior a 15 días, 2 semanas, desde la fecha de solicitud por parte de Fomento siempre que se disponga de la información, accesos, etc. necesarios de las verticales correspondientes a integrar. Los sistemas parciales a integrar no se indicarán por parte de Fomento de San Sebastián al inicio de contrato, sino cuando surja la disponibilidad de estos sistemas a integrar. Para la integración de sistemas con terceros, la empresa adjudicataria realizará el análisis, consultas y reuniones necesarias con estos terceros para proceder a la integración de manera adecuada.

Para el desarrollo e implementación de los indicadores a desplegar en la Plataforma Smart de los diferentes Sistemas a Integrar, en ambos casos, la empresa adjudicataria deberá realizar un análisis de las fuentes de datos existentes y nuevas a integrar con el objetivo de identificar los indicadores. Fomento informará a la empresa adjudicataria qué sistemas serán Completos y qué

Sistemas Parciales, pero en todo caso, la empresa adjudicataria tendrá que realizar un análisis de las fuentes de datos con las que integrarse, comunicando con las empresas encargadas de las fuentes de datos a integrar en caso de ser necesario.

Por cada uno de los indicadores, como mínimo, se debe recopilar y documentar: su nombre, interpretación y significado, entidad proveedora de la información, fuentes de datos para su obtención, objetivo estratégico al que se vincula, actividad municipal con la que se relaciona, perspectiva a la que pertenece, calidad del dato actual y de los datos históricos, fórmula de cálculo del indicador, periodicidad de carga de los datos, métricas, unidades y formato de presentación del indicador, etc.

Articulación del Servicio

Al comienzo de la prestación del servicio, Fomento mantendrá una reunión inicial en la que se contrastarán todos los términos del servicio, se aclarará cualquier duda que pudiera surgir y se proporcionarán los contactos de las personas responsables del contrato por ambas partes.

A lo largo de la duración del contrato, los servicios anteriormente descritos, en todos los casos, serán requeridos por Fomento a la empresa adjudicataria antes de su realización.

Las solicitudes serán en concreto para la realización de actuaciones concretas y puntuales por cada servicio, que serán trasladadas a la empresa adjudicataria en el momento en el que sean requeridas por Fomento

En el caso de los servicios 1. Plataforma de Integración de SmartKalea: Actualización, Mantenimiento y Gestión y Resolución de Incidencias y 2. Web Pública de Datos: Actualización, Mantenimiento y Gestión y Resolución de Incidencias, podrán surgir **Solicitudes de inmediata resolución o Solicitudes que requieran una Valoración Funcional previa** antes de su realización. En el caso de los servicios 3. Integración de nuevos sistemas en la Plataforma de Integración de SmartKalea y desarrollo de indicadores de proyecto y de la visualización de la Web Pública de datos, siempre se requerirá una Valoración Funcional previa antes de la realización de las solicitudes cursadas por Fomento a la empresa adjudicataria.

Solicitudes de Inmediata Resolución

En estos casos, Fomento solicitará por escrito a la empresa adjudicataria la realización de alguna de las tareas relacionadas con los servicios 1. Plataforma de Integración de SmartKalea: Actualización, Mantenimiento y Gestión y Resolución de Incidencias o 2. Web Pública de Datos: Actualización, Mantenimiento y Gestión y Resolución de Incidencias.

Dichas tareas, deberán de ser atendidas en un plazo inferior a 4 horas desde su recepción y ejecutadas en el plazo indicado en la solicitud, que no será inferior a 24 horas, salvo que se acuerden otros plazos con la empresa adjudicataria en el caso de ser necesarios por la tipología de requerimiento de la que se trate. Para esto, la empresa adjudicataria deberá de tener una disponibilidad de lunes a viernes de 9:00 a 17:00.

Antes de su realización, la empresa adjudicataria deberá verificar que la realización de la solicitud, conlleva una dedicación inferior a 5 horas y en caso de ser así, realizará la actuación directamente. En caso contrario, deberá de informar a Fomento antes de su realización a través de la Valoración Funcional Previa, para la aprobación de la realización de la actuación de dedicación superior a 5 horas.

Una vez finalizada la actuación, la empresa adjudicataria confirmará a Fomento su realización, así como cualquier información relacionada.

Solicitudes con Valoración Funcional Previa

En estos casos, tareas relacionadas con los servicios 1. Plataforma de Integración de SmartKalea: Actualización, Mantenimiento y Gestión y Resolución de Incidencias y 2. Web Pública de Datos: Actualización, Mantenimiento y Gestión y Resolución de Incidencias de mas de 5 horas de dedicación para su realización o tareas relacionadas con el servicio 3. Integración de nuevos sistemas en la Plataforma de Integración de SmartKalea y desarrollo de indicadores de proyecto y de la visualización de la Web Pública de datos, Fomento trasladará a la empresa adjudicataria la necesidad concreta surgida.

A partir de dicha información, la empresa adjudicataria, deberá emitir, sin coste alguno, un informe de **Valoración funcional Previa**, en el que, refleje la necesidad de Fomento de forma técnica, desglosando las actuaciones para su realización, así como la valoración en horas de dichas actuaciones para la resolución y plazos de ejecución

Estas solicitudes deberán de ser atendidas por la empresa adjudicataria en un plazo inferior a 4 horas desde su recepción y enviada la **Valoración Funcional Previa** en un plazo inferior a 7 horas, salvo que se acuerden otros plazos con la empresa adjudicataria en el caso de ser necesarios por la tipología de requerimiento de la que se trate. Para esto, la empresa adjudicataria deberá de tener una disponibilidad de lunes a viernes de 9:00 a 17:00.

En el caso de ser necesario, Fomento contrastará con la empresa adjudicataria la información contenida en la Valoración Funcional Previa y tras su visto bueno, la empresa adjudicataria deberá ejecutar las actuaciones contenidas en el mismo, de acuerdo a todas las especificaciones indicadas.

En todos los casos, los trabajos se darán por finalizados cuando los mismos estén puestos en real y validado su correcto funcionamiento por parte de Fomento, y con toda la documentación relacionada entregada, en el caso de que así sea requerido y en el caso de que no conlleven desarrollos, se darán por finalizados con el visto bueno por parte de Fomento.

Mensualmente la empresa adjudicataria deberá emitir una relación con todos los trabajos solicitados y el tiempo empleado en su realización para el visto bueno y control por parte de Fomento antes de su facturación.

Así, el importe a abonar será en relación al número de horas efectivamente realizadas y con el visto bueno de Fomento y se incluirán en la factura del mes del periodo concreto del que se trate.

En relación con lo anteriormente indicado, en la Integración de Sistemas, la empresa adjudicataria deberá tener en cuenta que, tras la solicitud de cada servicio y generación de cualquier Integración de Sistemas, realizado el servicio por parte de la empresa adjudicataria, en Fase de Pre producción o Test, el producto deberá ser subido a modo Plan de Pruebas, para que pueda ser chequeado y probado por Fomento o cualquier tercero indicado por éste, y no será puesto en producción, hasta el visto bueno definitivo por parte de Fomento, del producto subido en modo Plan de Pruebas.

Podrá, además, requerirse a la empresa adjudicataria lo anteriormente descrito en relación con la Actualización, Mantenimiento y Gestión y Resolución de Incidencias de la Plataforma de Integración de SmartKalea o de la Web Pública de Datos, por requerimiento de la actuación requerida. En este caso, Fomento contrastará y acordará dicha necesidad con la empresa adjudicataria para la puesta del producto en modo Plan de Pruebas, antes de su definitiva puesta en real.

La comunicación entre los diversos agentes involucrados se realizará en primera instancia a través de Fomento San Sebastián o la Asistencia Técnica de SmartKalea que Fomento ponga en la gestión de este servicio, tras lo cual, la empresa adjudicataria podrá comunicar con las empresas involucradas en la integración de manera independiente, siempre bajo el consentimiento de Fomento San Sebastián y siguiendo sus directrices.

La empresa adjudicataria deberá ser proactiva en la gestión de la comunicación con los agentes involucrados para la obtención de la información, permisos o desarrollos necesarios para dichas integraciones.

La planificación y calendarización de estos desarrollos se realizará conjuntamente con Fomento, a través de reunión de planificación y seguimiento de actividades periódica de carácter semanal.

De forma general, la empresa adjudicataria deberá tener disponibilidad para la realización de reuniones mensuales de progreso para el control de todas las actividades anteriormente descritas, que, dependiendo de los temas a tratar, podrán realizarse conjuntamente con alguna de las semanales.

En Donostia/San Sebastián a 23 de diciembre de 2022,

MARIA SOLEDAD
GARMENDIA BELOQUI -
15968224Z
2022.12.23 13:44:05
+01'00'

Marisol Garmendia Beloqui
Vicepresidenta de Fomento de San Sebastián, S.A.