

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
MANTENIMIENTO Y ALOJAMIENTO DE LA APLICACIÓN WEB PARA EL SERVICIO DE GESTIÓN DE
INCIDENCIAS, MANTENIMIENTO Y REPARACIONES DEL PARQUE EDIFICATORIO DEL
ORGANISMO AUTONOMO LOCAL “VIVIENDAS MUNICIPALES DE BILBAO”**

ÍNDICE

ARTÍCULO 1.- NECESIDADES Y OBJETIVOS.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Objeto del contrato.	1
1.2.1 Objetivo principal y líneas maestras.	1
1.2.2 Descripción de los servicios a prestar.	2
1.3 Tipología de servicio	3
ARTÍCULO 2.- ASPECTOS METODOLÓGICOS.	3
2.1 Sistemática de desarrollo de las funcionalidades	3
2.1.1 Análisis funcional.....	3
2.1.2 Desarrollo de las funcionalidades o correcciones según lo definido y plan de pruebas.	4
2.2 Aspectos tecnológicos.	4
2.3 Requerimientos técnicos.	5
ARTÍCULO 3.- PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO.....	5
3.1 Planificación.....	5
3.2 Seguimiento y control del servicio.....	5
3.3 Transferencia de conocimiento.	6
3.4 Condiciones generales de la prestación del servicio.	6
3.5 Documentación a entregar.	7
3.6 Garantía de los trabajos.....	8
ARTÍCULO 4.- EQUIPO DE TRABAJO.	8
4.1 Dirección Técnica.....	9
4.2 Comité de Coordinación y Seguimiento.	9
4.3 Equipo de trabajo.	10
4.3.1 Dirección/Jefatura de proyecto.....	12
4.3.2 Analista funcional.	12
4.3.3 Analista programador.....	13
ARTÍCULO 5.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y PÉRDIDA DE DATOS.	13
5.1 Suspensión temporal.	14
5.2 Pérdida de datos.....	14
5.3 Modificaciones en el servicio.....	14
ARTÍCULO 6.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	14
ARTÍCULO 7.- PROPIEDAD INTELECTUAL.	15

7.1	Propiedad intelectual.	15
7.2	Portabilidad.	15
7.3	Confidencialidad y Protección de datos.	15

ARTÍCULO 1.- NECESIDADES Y OBJETIVOS.

1.1 Antecedentes.

El O.A.L. Viviendas Municipales de Bilbao (en adelante VVMM) ha desarrollado un sistema de gestión del mantenimiento asistido por ordenador (GMAO) desarrollado bajo la licencia de Ingra S.A. para optimizar sus trabajos de atención de incidencias y reparaciones de su parque inmobiliario e integrarlo dentro del proceso de modernización, interacción y transparencia de su modelo de gestión.

En la actualidad se encuentra en fase operativa, plenamente funcional y comunicado con los diferentes sistemas de gestión de VVMM.

La aplicación funciona como una plataforma de trabajo común y compartido que permite, entre otras utilidades, trabajar on-line y disponer de una información actualizada a disposición de las personas implicadas en los diferentes procesos que se desarrollan dentro del Área de Gestión de Patrimonio. Para ello, hay operativos diferentes módulos de trabajo, que son:

- Gestión de Incidencias.
- Renovaciones de elementos vacantes.
- Tasaciones.
- Gestión activos disponibles.
- Facturación.

La herramienta dispone de un control de accesos diferenciado por roles, diferenciando accesos a información y funcionalidades asociadas a cada rol. Existe un Módulo de Administración en el que el perfil de administrador puede modificar y actualizar determinada información de la aplicación, de las tablas y los perfiles.

Existen en los diferentes módulos avisos automáticos, que mediante el envío de correos electrónicos, comunican a las personas responsables situaciones de especial interés con el objetivo de favorecer el cumplimiento de los objetivos: plazos de tiempo, aprobaciones o revisiones entre otros.

1.2 Objeto del contrato.

La finalidad del presente pliego es definir las prescripciones técnicas que han de regir la contratación de una empresa para la realización de los servicios de mantenimiento correctivo, adaptativo del programa y servicio de hospedaje de las bases de datos asociadas.

1.2.1 Objetivo principal y líneas maestras.

El programa objeto del contrato es el resultado de añadir, al programa básico de Ingrid, las adaptaciones solicitadas por VVMM, lo que le constituye en un producto único hecho a la medida de las necesidades del momento. Los mencionados trabajos de adaptación se encuentran completos y en perfecto estado de operatividad.

Se pretende crear las condiciones necesarias para continuar en el proceso de evolución y adaptación del GMAO a las necesidades de la gestión propia del mantenimiento del parque inmobiliario de VVMM dentro del plan de sistemas global, y garantizar la seguridad y consistencia de la información con un hospedaje externo de los datos y sus correspondientes copias de seguridad.

1.2.2 Descripción de los servicios a prestar.

Los trabajos abarcarán la realización de las siguientes actividades:

- Mantenimiento evolutivo de los diferentes módulos según se requieran por cambios en las propias actividades o en los procesos que los soportan o por nuevas necesidades de uso o de información agregada de gestión que se requieran en las unidades organizativas.
- Mantenimiento correctivo para solucionar incidencias puntuales en el funcionamiento de los módulos por parte de los diferentes perfiles de usuarios, en la aparición de nuevas versiones de la plataforma de desarrollo o de sus Sistemas Operativos, etc.
- Soporte técnico relativo al mantenimiento de la herramienta en las plataformas de la organización y la evolución de las mismas: optimización de los tiempos de navegación, análisis preventivo de posibles incidencias, mantenimiento de procesos automáticos, enlaces con otras aplicaciones, entre otros.

A modo enumerativo y no limitativo, las labores a desarrollar comprenderán las siguientes acciones o tareas:

- Puesta en marcha del servicio. Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio y la puesta en marcha del servicio. En el plazo máximo de 10 días desde la fecha de firma del contrato el adjudicatario llevará a cabo las tareas necesarias para el conocimiento del medio. La puesta en marcha del servicio consistirá en la realización de un informe de estado **dentro del plazo de 3 días laborables**, en el que se detallen estados, carencias y urgencias.
- Hospedaje en servidor propio y mantenimiento del programa incluyendo subsanación de errores.
- Servicio de copias de seguridad diarias con separación de ubicaciones físicas y monitorización de estado de servidores en tiempo real. Se enviará una copia de seguridad a VVMM cada dos meses. En caso de solicitar una copia adicional en otro momento diferente se entregará en un máximo de dos días desde que se reciba la solicitud.
- Gestión de perfiles de usuario y roles. Acceso a la información en función de los permisos atribuidos.
- Gestión de la integración mediante servicios web u otras posibilidades de enlace o integración con otras aplicaciones corporativas.

- Acceso a las actualizaciones del programa que vayan siendo introducidas según el proceso correctivo, adaptativo y evolutivo durante la vigencia del contrato, incluidas licencias.
- Soporte técnico “hotline” en horario laboral de VVMM, que resuelva dudas sobre el correcto uso y aprovechamiento del programa. Soporte a través de correo electrónico con un tiempo máximo de respuesta de una jornada laboral, salvo los correos entrantes los viernes que tendrán un tiempo de respuesta hasta la próxima jornada laboral.

1.3 Tipología de servicio

Para el desarrollo de estas actividades se identifican los siguientes tipos de servicios:

- Presencial: se acordarán los días y el horario de presencia en las oficinas de VVMM para la ejecución de las tareas y desarrollos definidos por el personal técnico de VVMM. Se realizará una planificación mensual a inicio de cada mes en función de las necesidades previstas en el Área. Los desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de la misma.
- En oficinas de la empresa adjudicataria: estará disponible a lo largo de todo el contrato un servicio de apoyo a las personas que se desplacen de VVMM, en el caso de necesidades puntuales.
- Telefónico/“hotline”: estará disponible a lo largo de todo el contrato un servicio de atención telefónica y “hotline” para la resolución de dudas/incidencias con posibilidad de conexión remota en horario más extenso al del servicio presencial. Este servicio incluiría la atención presencial en caso de que no se solucionase la necesidad presentada por estas vías remotas.

ARTÍCULO 2.- ASPECTOS METODOLÓGICOS.

2.1 Sistemática de desarrollo de las funcionalidades.

Para cada una de las funcionalidades y desarrollos existentes se seguirán las siguientes fases cuya duración se adecuará a su impacto y peso específicos en la herramienta.

2.1.1 Análisis funcional.

Se llevará a cabo un estudio de las necesidades y con esta información y el diagnóstico de situación de la aplicación, se presentará un informe con los análisis funcionales propuestos para dar respuesta a las necesidades planteadas e incluirán:

- Diseño de las nuevas pantallas de la aplicación a realizar o modificar con todo su detalle: campos de registro, buscadores, listados, iconos, etc.

- Desarrollo gráfico de informes y estadísticas para la consulta y extracción de la información de gestión.
- Perfiles de los usuarios en las nuevas funcionalidades y detalle de los permisos de acceso: administradores, técnicos, administrativos, lectores, etc.

Esta fase concluye con la revisión y validación por parte del Responsable del contrato de VVMM de los trabajos planteados.

2.1.2 Desarrollo de las funcionalidades o correcciones según lo definido y plan de pruebas.

- Desarrollo de las funcionalidades acordadas así como corrección de las incidencias detectadas.
- Diseño del plan de pruebas en función de las características de la funcionalidad/corrección.
- Instalación en los diferentes entornos (Desarrollo, Test y Producción), de las nuevas funcionalidades y ajuste permanente hasta funcionamiento correcto.
- Implantación definitiva en entorno de Producción de las funcionalidades/modificaciones.
- Servicio de asistencia al administrador para la atención de consultas y/o intervenciones técnicas tras la implantación y realización de las adaptaciones necesarias durante un periodo no inferior a dos meses.

2.2 Aspectos tecnológicos.

Las empresas interesadas deberán incluir en su oferta una descripción detallada de los procedimientos básicos que se establecerán como mecanismo de organización y de gestión tecnológica de proyecto. Estos procedimientos deberán incluir, al menos:

- Monitorización del uso de la memoria de la aplicación.
- Monitorización del tráfico de la aplicación (sesiones vivas, personas usuarias recurrentes, como ejemplos).
- Utilización de herramientas de estrés para probar la fiabilidad del sistema en situaciones de carga máxima.
- Sistemas de detección y atención de incidencias según su gravedad.
- Sistemas de validación de usuarios.
- Sistemas de transferencia de conocimiento tanto al inicio del contrato como a la finalización del mismo.

2.3 Requerimientos técnicos.

Los requisitos técnicos de obligado cumplimiento son:

- Las mejoras y desarrollos se tendrán que instalar en tres entornos: Desarrollo, Pre Producción y Producción.
- El sistema tiene que contemplar la integración de archivos ofimáticos de uso habitual.
- Multi-dispositivo: las mejoras y nuevas pantallas realizadas sobre la aplicación de escritorio deberán adecuar su funcionamiento a diferentes dispositivos, principalmente tabletas y otros dispositivos móviles y, cuando así se requiera, PCs y portátiles.
- Extranet: accesible desde cualquier punto con conexión a internet previo paso de una validación de usuario y su posterior asignación de roles.
- Integración con los diferentes sistemas corporativos existentes en la actualidad que se requieran (CRM, NAV, Gexflow, Web corporativa) y desarrollos futuros.

ARTÍCULO 3.- PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO.

3.1 Planificación.

Se deberá establecer un plan de reuniones de trabajo con el objeto de recopilar toda la información necesaria para la prestación del servicio objeto del contrato. Como mínimo deberán tener una periodicidad trimestral.

No obstante lo anterior, se entregará con una periodicidad mensual, un informe detallado de seguimiento de los servicios realizados (correctivos o evolutivos).

El adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar a través del personal que éste designe, en las reuniones de coordinación y seguimiento definidas por VVMM, quien se compromete a citar con la debida antelación al referido personal para facilitar su asistencia.

3.2 Seguimiento y control del servicio.

El servicio debe basarse en el desarrollo de un modelo de gestión y de relación, sólido y consistente entre ambas partes.

El modelo establecido por VVMM se estructura conforme al siguiente esquema:

- Existirá un Comité de Coordinación y Seguimiento encargado de coordinar y realizar el seguimiento del servicio en base al alcance especificado en este pliego de condiciones y otros parámetros que se determinen conjuntamente.

Estará formado por responsables del contrato de VVMM y la Dirección/Jefatura del proyecto del adjudicatario. De manera coyuntural, podrá incorporarse algún responsable de BilbaoTIK o de las áreas municipales que pudieran verse implicadas.

Este Comité se reunirá en principio de forma bimensual con el objetivo de asegurar que todas las decisiones y acciones relacionadas con el servicio prestado se discutan y acuerden conjuntamente.

- La empresa adjudicataria deberá nombrar una Jefatura del Proyecto que será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos, tanto humanos como técnicos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos.
- Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe mensual con la evolución de los trabajos con detalle de tareas y tiempos.
- Por cada reunión, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser validada por los asistentes a la misma.

3.3 Transferencia de conocimiento.

Se definirá el sistema de transferencia de conocimiento de la herramienta en tres niveles:

- Plan de transferencia: al inicio de contrato se establecerá el sistema de acceso al conocimiento de la herramienta, que será ordenado y progresivo e influirá lo mínimo posible en el funcionamiento del servicio. El plan se establecerá para un periodo máximo de un mes durante el cual deberán coexistir la transferencia de conocimiento con el funcionamiento de los servicios incluidos en el contrato.
- Plan de transición/devolución: a la finalización del contrato para una transferencia de los servicios ordenada y sin impacto en los usuarios. Este plan se llevará a cabo a lo largo del último mes de contrato.
- Plan de transmisión interna: la empresa adjudicataria se responsabilizará de la transmisión interna de conocimiento del servicio de tal manera que cualquier situación (sustitución, vacaciones, enfermedad, accidente, o cualquier otra circunstancia) no conlleve demora o paralización del servicio. Esta transmisión de conocimiento del servicio será responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria.

3.4 Condiciones generales de la prestación del servicio.

En particular, la empresa adjudicataria será responsable de:

- La dirección global de las tareas del contrato.
- La interlocución con la dirección del contrato de VVMM.

- La coordinación con los diferentes actores que intervienen en el contrato.
- La supervisión y seguimiento de las tareas detalladas en este pliego.

También será responsable de dotar al contrato con los recursos necesarios, tanto humanos como materiales, que permitan el correcto desarrollo de estas tareas, desde la dirección del proyecto hasta la puesta en productivo de las mejoras y soluciones implementadas.

La empresa adjudicataria se hará cargo de todos los gastos (dietas, desplazamientos, equipo y otros) del equipo de proyecto propio para que pueda ejecutar los servicios en las condiciones que se recogen en este pliego.

3.5 Documentación a entregar.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de VVMM sin que el adjudicatario pueda obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de VVMM, que la daría en su caso previa petición formal del adjudicatario con expresión del fin.

La documentación se entregará de forma que permita la revisión del contenido y permita realizar un seguimiento adecuado por parte de VVMM. La documentación se entregará en soporte electrónico y en papel de forma que VVMM pueda efectuar el mantenimiento de la misma posteriormente.

La empresa adjudicataria, como resultado de los servicios prestados, deberá presentar, como mínimo, los siguientes entregables:

- Acta de inicio de servicio.
- Planificación Anual detallada de los trabajos a realizar.
- Análisis funcionales de los desarrollos solicitados.
- Informes de seguimiento: el objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del avance y el estado de los trabajos.
- Actas de Reunión: resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- Informe de Resultado de Pruebas: indicará qué pruebas se han realizado y su resultado.
- Plan de transferencia de conocimiento.
- Plan de transición/devolución al final del contrato.

- Código Fuente: código Fuente que se ha instalado y probado, scripts que automaticen la instalación o funcionamiento.
- Manual de usuario: actualización de la funcionalidad desde el punto de vista del usuario final (en el caso de que el sistema tenga varios perfiles, habrá un documento por perfil), en euskera y castellano.
- Manual de Integración: para aquellos módulos que puedan ser invocados desde otras aplicaciones deberá detallarse toda la información relativa a su interfaz que permita su invocación.
- Manual de Explotación: contendrá toda la información necesaria para configurar de la manera más apropiada cada módulo, reciclado de logs, lanzamiento de procesos, etc.
- Acta de recepción de servicio.

3.6 Garantía de los trabajos.

Se establece un periodo de garantía de al menos 6 meses de duración. Durante el periodo de garantía el adjudicatario será responsable de subsanar y reparar a su costa todas aquellas deficiencias que resulten de las mejoras implementadas.

Dicho periodo de garantía se extiende desde la fecha de recepción de los mismos, obligándose a realizar durante dicho periodo y sin coste alguno, los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables a la empresa adjudicataria si así lo solicita VVMM.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en los resultados de los trabajos, modificaciones necesarias o que se descubran mediante pruebas o por cualquier otro medio. Así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. En este sentido, VVMM comunicará las deficiencias a partir del mismo momento en que sean detectadas. La empresa adjudicataria tendrá que atender las solicitudes en un tiempo no superior a 48 horas, a partir del momento en que se reciba la comunicación de la deficiencia.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de defectos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

ARTÍCULO 4.- EQUIPO DE TRABAJO.

Para el correcto desarrollo del contrato se establecerán tres tipos de equipos:

- Dirección técnica.
- Comité de coordinación y seguimiento.

- Equipo de trabajo.

4.1 Dirección Técnica.

La Dirección Técnica del proyecto corresponderá a VVMM y tendrá las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos contratados.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria con personas de VVMM.
- Autorizar la entrega de documentación al Equipo de Trabajo de la empresa adjudicataria.
- Autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo de la empresa adjudicataria.
- Solicitar el cambio de personas del Equipo de Trabajo de la empresa adjudicataria.
- Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar en relación con la marcha de los trabajos.

4.2 Comité de Coordinación y Seguimiento.

El Comité de Coordinación y Seguimiento es el encargado de coordinar y realizar el seguimiento del proyecto en base al alcance especificado en este pliego de condiciones y otros parámetros que se determinen conjuntamente.

Está formado por responsables de VVMM y la Jefatura del Proyecto de la empresa adjudicataria.

Este Comité se reunirá en principio de forma bimensual con el objetivo de asegurar que todas las decisiones y acciones relacionadas con el servicio prestado se discutan y acuerden conjuntamente. La periodicidad de las reuniones podría cambiar en función de la criticidad o de la fase en la que se encuentre el proyecto.

La Dirección/Jefatura de Proyecto será la responsable de los trabajos en todos sus aspectos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de dirección y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos.

Las principales funciones del Comité de Coordinación y Seguimiento son:

- Evaluar el avance de los trabajos.
- Planificar las necesidades tecnológicas y de recursos de acuerdo con la previsión de actividad a futuro.
- Control y seguimiento de la planificación en las distintas fases del proyecto.

- Seguimiento funcional de las soluciones técnicas aportadas.
- Resolución de cualquier contingencia o discrepancia sobre la interpretación del alcance del servicio.

Ambas partes podrán convocar reuniones no previstas, previa justificación de la misma.

4.3 Equipo de trabajo.

Será por cuenta del adjudicatario la aportación de medios humanos necesarios para el correcto cumplimiento del servicio adjudicado, correspondiendo al mismo la asunción de todas las obligaciones económicas y laborales que sean pertinentes de acuerdo a la normativa vigente:

- La empresa adjudicataria será la única responsable de las obligaciones nacidas entre el contratista y sus trabajadores, aun cuando hechos tales como despidos, finalizaciones de contratos u otros que se puedan adoptar tengan su origen directo o indirecto en el cumplimiento, incumplimiento o interpretación del contrato.
- Será de exclusiva cuenta del adjudicatario la retribución del personal que emplee en la prestación del servicio objeto de contratación, siendo de su cargo todos los costes sociales y laborales, así como, el cumplimiento de la legislación y los convenios que sean aplicables, por lo que VVMM quedará exento de toda responsabilidad al respecto. El personal asignado a la prestación del servicio dependerá exclusivamente del adjudicatario que será el único responsable de los derechos y deberes inherentes a su condición de empresario y, por ello, deberá cumplir todas las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, de seguridad e higiene en el trabajo e igualmente cuantos tributos u obligaciones fiscales sean aplicables.
- El adjudicatario será responsable ante la jurisdicción laboral de los accidentes que puedan sobrevenir a su personal en el desempeño de sus funciones. Por ello, deberá dotar a sus recursos humanos de todos los medios de seguridad necesarios, obligándose a cumplir con cuantas disposiciones le sean aplicables en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.

Se considera obligación contractual esencial la adscripción del equipo de trabajo con los perfiles establecidos en este apartado, de forma que su incumplimiento por el adjudicatario será causa de resolución del contrato.

VVMM se reserva la posibilidad de comprobar o verificar si el equipo que se pone a disposición del contrato se ajusta a los requerimientos técnicos exigidos en este apartado del pliego y de pedir el cambio de cualquier persona que no cumpla los requisitos de experiencia y formación.

Igualmente, VVMM se reserva la posibilidad de solicitar entrevistas personales con el personal asignado al proyecto por parte de la empresa adjudicataria.

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

- El equipo requerido deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del proyecto, incluyendo la garantía.
- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la obligación de sustitución del mismo o la resolución del contrato.
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, se podrá solicitar su sustitución por parte de VVMM, con un preaviso de 15 días naturales, por otro del mismo perfil, si existen razones justificadas que así lo aconsejen.
- La empresa adjudicataria habrá de gestionar la transmisión interna de conocimiento del proyecto de tal manera que cualquier situación (sustitución, vacaciones, enfermedad, accidente, o cualquier otra circunstancia) no conlleve demora o paralización del proyecto. Esta transmisión de conocimiento del proyecto será responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria. De este modo, si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo de trabajo, este cambio se deberá aprobar previamente por parte de VVMM. Dicha persona podrá ser sustituida bajo los siguientes requisitos:
 - Avisar por escrito con una antelación mínima de 15 días.
 - Ser sustituida necesariamente por otra de perfil y experiencia equivalente.
 - Planificar un tiempo de transferencia de conocimiento suficiente que garantice que la sustitución de la persona no va a producir ninguna dilación ni a perjudicar la ejecución de los trabajos. Esta curva de aprendizaje del proyecto será responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria.

El **cumplimiento de lo previsto en esta cláusula se considera obligación contractual esencial** de forma que su incumplimiento por parte del contratista podrá ser causa de resolución del contrato.

Cada uno de los profesionales que componen el equipo de trabajo deberá reunir las características de experiencia/conocimiento reflejada en los subapartados siguientes, de tal manera que se conforme un equipo de trabajo cohesionado y que responda, en su conjunto, a las siguientes características:

- Probada experiencia en desarrollos y mantenimiento de aplicaciones informáticas.
- Conocimiento y experiencia contrastada, en servicios de mantenimiento de aplicaciones software en la Administración Pública.
- Capacidad de análisis funcional necesario para mejorar los sistemas.
- Experiencia en programación en el entorno propuesto.

Esta prestación de servicios se realizará a través de un equipo humano con las condiciones de titulación y capacidad técnica adecuadas de acuerdo con el ámbito de aplicación descrito y que, para garantizar la prestación de servicios, deberá adecuarse a los siguientes perfiles.

4.3.1 Dirección/Jefatura de proyecto.

Máximo responsable de la correcta ejecución del servicio y de la gestión y supervisión del mismo en base a las condiciones recogidas en este pliego. Sus principales tareas son:

- Ser el interlocutor y representante de la empresa adjudicataria con la persona responsable técnica de VVMM.
- Controlar y gestionar los recursos del equipo asignado.
- Especialmente gestionar: calendario, tareas, recursos e involucración de los participantes.
- Elaborar los informes de seguimiento y cualquier otro documento de gestión que se requiera.
- Elaborar los informes de seguimiento y cualquier otro documento de gestión que se requiera.
- Gestionar acciones correctivas a las incidencias.
- Aportar el conocimiento funcional experto a la gestión del proyecto y a la definición de las soluciones tecnológicas.

Experiencia mínima requerida:

- Experiencia mínima acreditada de 4 años participando y gestionando proyectos tecnológicos para el sector público. Al menos 2 años deberán ser en servicios de mantenimiento/soporte software.

4.3.2 Analista funcional.

Intervendrá en los desarrollos más complejos o que requieran de una valoración técnica superior. Sus principales tareas serán:

- Realizar la toma de requisitos, identificando los casos de uso y el detalle de los mismos y gestionar el análisis funcional previo a la definición final de las soluciones tecnológicas más complejas.
- Asesorar a VVMM y al propio equipo sobre la mejor manera de implementar una solución funcional.
- Resolver las dudas vinculadas a los aspectos funcionales de la solución propuesta.

- Participar en la generación de la documentación de análisis funcional y técnica.

Experiencia mínima requerida:

- Experiencia mínima acreditada de 4 años participando en proyectos de diseño, desarrollo o implantación de aplicaciones informáticas en plataforma Ingrid Web, Front-end con JavaScript y Back-end con HTML, CSS y JavaScript.

4.3.3 Analista programador.

Responsable de detectar las incidencias y recoger las necesidades técnicas del cliente para proponer y desarrollar las soluciones más adecuadas. Sus principales tareas serán:

- Asistir técnicamente a VVMM.
- Asesorar a VVMM la mejor manera de implementar una solución funcional.
- Resolver las incidencias y los desarrollos evolutivos asignados.
- Realizar el análisis técnico y elaborar la estructura de programación de las soluciones o funcionalidades a implementar.
- Diseñar e implementar los componentes de las soluciones tecnológicas.
- Elaborar los documentos de control de cambio.
- Controlar el versionado y cambios de la aplicación.
- Proporcionar la información requerida sobre el funcionamiento y características técnicas de la aplicación

Experiencia mínima requerida:

- Experiencia mínima acreditada de 4 años participando en proyectos de diseño, desarrollo o implantación de aplicaciones informáticas en plataforma Ingrid Web, Front-end con JavaScript y Back-end con HTML, CSS y JavaScript.

ARTÍCULO 5.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y PÉRDIDA DE DATOS.

Dada la naturaleza de los servicios prestados y de la forma de su prestación mediante su acceso remoto a una aplicación web, el adjudicatario verá limitada su responsabilidad como arrendadora

en los casos de pérdida de datos y de suspensión temporal del servicio conforme a las especificaciones de los apartados siguientes.

5.1 Suspensión temporal.

En los casos de suspensión temporal del servicio inferior a un día laborable, no procederá indemnización.

Si la suspensión es superior a un día y hasta tres días, el adjudicatario deberá indemnizar con una cantidad equivalente al importe de una mensualidad, cuyo importe se compensará con el de la siguiente factura.

Si la suspensión es superior a tres días, el contrato podrá resolverse y el adjudicatario deberá indemnizar con una cantidad equivalente a dos mensualidades.

5.2 Pérdida de datos.

En caso de pérdida de datos por causa atribuible al adjudicatario, este deberá indemnizar con una cantidad equivalente a una mensualidad, cuyo importe se compensará con el de la siguiente factura. Son requisitos para que proceda esta indemnización los siguientes:

- Que la pérdida se deba exclusivamente a un incumplimiento del adjudicatario, en especial a la hora de realizar copias de seguridad.
- Que la cantidad de los datos perdidos no sea nimia, tenga cierta estimación y provoque la necesidad de rehacer trabajos o actuaciones que tengan un coste laboral.

5.3 Modificaciones en el servicio.

Si se justifica que la modalidad de prestación del servicio deviene obsoleta o imposible por motivos estrictamente técnicos, el adjudicatario podrá suspender dicha modalidad de prestación y proponer otra forma de ejecución, siempre que ello no redunde en un incremento del coste para VVMM.

ARTÍCULO 6.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

El contratista está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral y de seguridad social. Asimismo, está obligado al cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, y del Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997,

de 17 de enero, texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, así como de las normas que se promulguen durante la ejecución del contrato y se obligará a cumplir las recomendaciones del Servicio de Prevención Mancomunado al que está adherido VVMM, así como a llevar a efecto las medidas de coordinación del actividades que resulten necesarias

ARTÍCULO 7.- PROPIEDAD INTELECTUAL.

7.1 Propiedad intelectual.

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

Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de las instalaciones informáticas, el adjudicatario acepta expresamente que los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán en exclusiva a VVMM, a perpetuidad y sin límite geográfico alguno. Cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito de VVMM.

7.2 Portabilidad.

El adjudicatario se obliga, cuando pueda resolverse el contrato o la finalización del mismo, a entregar toda la información a VVMM en el formato que se acuerde, de forma que esta pueda almacenarla en sus propios sistemas o bien optar su traslado a los de un nuevo proveedor en un formato que permita su utilización en el plazo más breve posible, con total garantía de la integridad de la información y sin incurrir en costes adicionales.

7.3 Confidencialidad y Protección de datos.

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

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

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

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

Por tanto, la empresa adjudicataria queda obligada al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

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

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

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

En Bilbao, a 1 de agosto de 2023.

**RESPONSABLE DEL ÁREA DE GESTIÓN
DE PÁTRIMONIO**

Fdo.: Koldobika Ibáñez García