CGs7l340Y0CPqaHBaurO2Qoe3MsC+LKPYtPUsbA

Bilbao Etxebizitzak
Viviendas Municipales

OAL VIVIENDAS MUNICIPALES DE BILBAO

TEA BILBOKO UDAL ETXEBIZITZAK

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y DESARROLLOS EVOLUTIVOS DEL SITIO WEB DEL O.A.L. VIVIENDAS MUNICIPALES DE BILBAO Y DEL SITIO WEB DEL PROGRAMA DE ADJUDICACIÓN DE VIVIENDA COLABORATIVA SOSTENIBLE

(www.bilbao.eus/viviendas y www.bilbao.eus/viviendacolaborativasostenible/)

ELABORADO POR:

ÁREA DE CALIDAD, RRHH Y SSGG

FECHA:

03/06/2024

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

CGs7l340Y0CPqaHBaurO2Qoe3MsC+LKPYtPUsbA

Bilbao Etxebizitzak
Viviendas Municipales

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. **OBJETO Y ALCANCE**
2. **DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS**
   - 2.1. Requisitos
   - 2.2. Infraestructura
   - 2.3. Mejoras adicionales
   - 2.4. Garantía de los trabajos
3. **METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL PROYECTO**
   - 3.1. Seguimiento y control de los trabajos
   - 3.2. Equipo encargado de la ejecución del proyecto
   - 3.3. Planificación y ejecución de los trabajos
   - 3.4. Condiciones generales de ejecución de los trabajos
   - 3.5. Entregables
4. **PROPIEDAD INTELECTUAL**
   - 4.1. Propiedad intelectual
   - 4.2. Transferencia de tecnología y formación
   - 4.3. Confidencialidad y protección de datos

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

CGs7l340Y0CPqaHBaurO2Qoe3MsC+LKPYtPUsbA

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Bilbao Etxebizitzak
Viviendas Municipales

1. OBJETO Y ALCANCE

El presente contrato tiene por objeto la prestación de servicios de análisis, diseño, desarrollo e implantación de nuevos desarrollos o mantenimiento y modificación de los actuales del sitio web del Organismo Autónomo Local Viviendas Municipales de Bilbao, en adelante VVMM y del sitio web del Programa de adjudicación de vivienda colaborativa sostenible.

(www.bilbao.eus/viviendas y www.bilbao.eus/viviendacolaborativasostenible/)

En cuanto al alcance, el proyecto deberá:

- Garantizar la mejora y adecuación de los sistemas gestionados a la estrategia, evolución y orientación que defina la organización y, en particular, a los procesos de negocio a los que da soporte, de acuerdo con las demandas internas.
- Mantener en todo momento la obligada integración funcional de procesos y datos.
- Gestionar eficazmente los esfuerzos derivados de la evolución, mantenimiento y soporte a través de una estructura flexible que maximice el nivel de servicio.
- Asegurar a las personas usuarias finales la máxima disponibilidad del sistema.
- Mantener al colectivo de gestores de contenidos actualizados en información y formación sobre los cambios que se acometan.
- Garantizar la integración con otras aplicaciones corporativas.
- Garantizar el bilingüismo

2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS

2.1 REQUISITOS

La totalidad de las tareas a desarrollar deben cumplir una serie de requisitos técnicos, de diseño y de accesibilidad que se concretan en:

2.1.1 Requisitos técnicos

El gestor de contenidos utilizado es Oracle Web Center Sites 11g. El desarrollo debe potenciar las siguientes características de la herramienta:

- Interfaz WYSIWYG amigable y sencilla, que debe permitir su utilización sin necesidad de conocimientos técnicos.

CGs7l340Y0CPqaHBaurO2Qoe3MsC+LKPYtPUsbA

- Módulo multimedia desde el que se gestionan los recursos gráficos (fotos, videos, etc.).
- Capacidad de internacionalización de contenidos: castellano, euskera e inglés.
- Workflow y gestión del ciclo de vida de los contenidos. Definición de perfiles, permisos, etc.
- En este proceso un contenido podrá ser señalado y asignado para su traducción.
- Categorización de contenidos basada en taxonomías – folksonomías.
- Reusabilidad de la información. La plataforma deberá priorizar la reutilización de la base de datos de contenidos en diferentes capas de presentación.
- Capacidad de marcado de contenidos o partes de contenidos como dato reutilizable para su posterior explotación.
- Gestión de versiones.
- El portal deberá facilitar estadísticas de uso integrándose con la cuenta de VVMM de Google Analytics.

2.1.2. Requisitos de Accesibilidad

Se requiere accesibilidad WAI AA conforme a lo establecido en la normativa vigente para facilitar el acceso a la información a toda la ciudadanía, incluidas las personas con deficiencias o minusvalías. El código HTML 5 o XHTML de las páginas deberán cumplir con la normativa vigente y pasar el siguiente test de validación (http://validator.w3.org). Los estilos de la página (CSS3 o CSS) también deberán cumplir con los servicios de validación principales en internet.

Con objeto de garantizar dicha adecuación, el desarrollo deberá contar en el momento de su entrega con las garantías que avalen el nivel de accesibilidad respecto a la norma antes citada.

2.1.3. Movilidad (Multi-canalidad)

El portal ofrece información y servicios temáticamente consistentes con independencia del dispositivo que se esté usando para acceder a la información, por lo que las páginas del portal deben poder visualizarse en diferentes resoluciones de pantalla sin pérdida de legibilidad en los contenidos y optimizando la usabilidad independientemente del dispositivo empleado en el acceso.

2.1.4. Buscador

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 4 de Junio de 2024

FIRMADO
1.- Responsable de Calidad y Recursos Humanos, MARTA PEREZ SANZ, a 4 de Junio de 2024

CGs7l340Y0CPqaHBaurO2Qoe3MsC+LKPYtPUsbA

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Bilbao Etxebizitzak
Viviendas Municipales

Para la indexación y búsqueda de contenidos desde el buscador interno la integración se realizará con Yippy mtesearch engine (yippy.com). Este buscador es utilizado en la actualidad por otros sitios web municipales, luego es condición imprescindible que las configuraciones que se vayan a realizar sobre el mismo no afecten al funcionamiento actual del resto de sitios web.

2.1.5. Analíticas y estadísticas

Se monitoriza el uso que las personas usuarias hacen del portal en dos vertientes:

- La estadística. Similar a la que puede proporcionar Google Analytics. En otros sites municipales ya se está utilizando. El uso de esta tecnología no debería ceñirse exclusivamente a la configuración por defecto de la cuenta, sino que deben aportarse otras estadísticas que aporten valor al equipo de VVMM: accesos a determinados contenidos, número de descargas de recursos, etc.
- La analítica. Oracle Webcenter Sites proporciona herramientas para el análisis de los comportamientos de los usuarios, incluso de aquellos que no se registran. Se valora especialmente este tipo de extracción de la información de cara a poder establecer segmentos o familias sobre los que trabajar el modo de ofrecer contenidos personalizados que aporten valor a los visitantes del portal.

2.1.6. Integraciones

Se deberá tener en cuenta la integración con los siguientes sistemas:

- Integración con **BUSINESS CENTRAL** para el acceso a la información corporativa de las promociones, viviendas, locales, certificados y recibos de renta/factura, etc.
- Integración con **MICROSOFT DINAMICS CRM** y **NAVISION.** Si bien estas dos aplicaciones están siendo sustituidas por la aplicación Business Central, a fecha actual se encuentran en producción algunas funcionalidades de ambas webs que pueden requerir el mantenimiento de las integraciones desarrolladas sobre estos sistemas.
- Integración con el **GIS municipal GeoBilba**o (www.geobilbao.eus).
- Integración con la aplicación **INGRID,** de gestión geográfica de activos y mantenimiento.
- Integración con la plataforma de e-Administración, Sede electrónica de **GEXFLOW.**
- Cualquier otra integración que durante la vigencia del contrato el Organismo considere relevante para la prestación de sus servicios.

CGs7l340Y0CPqaHBaurO2Qoe3MsC+LKPYtPUsbA

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Bilbao Etxebizitzak
Viviendas Municipales

2.2 INFRAESTRUCTURA

Los requisitos técnicos se enmarcan en la integración de las aplicaciones en la arquitectura municipal, correspondiéndose de este modo con los siguientes:

- El hardware sobre el que se soportan los servidores es sobre chasis de HPE y sobre máquinas de la familia BL sobre que están definidos los servidores virtuales soportados bajo Sistema Operativo VMWare ESX v7. Servidores con sistema operativo RHEL y Windows Server.
- Bases de Datos SQL Server 2016 o superior
- Servidores web: Apache sobre RHEL
- Como gestor de aplicaciones se soporta Jboss EAP
- Como sistema de automatización de tareas se emplea como herramienta Visualcron
- Plataforma de correo electrónico Exchange Server
- Sistema de balanceadores hardware sobre sistema F5 Networks
- En caso de ser necesario acceso externo a la red para soporte de algún servicio, éste se realizará empleando un acceso web a la red bajo un perfil de usuario definido por BilbaoTIK y de acuerdo a las autorizaciones aprobadas por los propietarios municipales del servicio. El equipo del usuario que accederá empleando este acceso web, debe cumplir unos requisitos mínimos:
    - Sistema Operativo 8 o superior, actualizado al último nivel de parches de Microsoft.
    - Navegador de Internet Chrome y Firefox.
    - Antivirus de cliente actualizado
- Todas las aplicaciones que se desarrollen deberán integrarse en seguridad con Active Directory mediante cliente oAuth2 interno.
- Los usuarios de acceso y password a las BD's u otros recursos, deberán estar integrados en la programación empleando un sistema propietario de BilbaoTIK (rutinas de encriptación) para mantener la confidencialidad de las mismas.
- Todas las aplicaciones que se monten en el entorno municipal se realiza sobre tres (3) plataformas independientes, es decir, una para DESARROLLO, otra para PREPRODUCCIÓN y otra para PRODUCCIÓN.
- Para la implantación de cualquier aplicación, el procedimiento será el siguiente:

CGs7l340Y0CPqaHBaurO2Qoe3MsC+LKPYtPUsbA

- La empresa responsable de la implantación, preparará un manual de instalación durante la implantación en el entorno de DESARROLLO, único entorno al que tendrán acceso.
- Una vez dado el visto bueno al proyecto por los responsables, BilbaoTIK, con la colaboración de la empresa responsable de la aplicación y siguiendo las instrucciones concretas del manual de instalación, realizará la implantación en el entorno de PREPRODUCCIÓN.
- Si todo el proceso es correcto, tras las pruebas oportunas y con el visto bueno de los responsables del proyecto, BilbaoTIK, siguiendo las mismas instrucciones que para la implantación en PREPRODUCCIÓN y de forma autónoma, realizará la instalación en el entorno de PRODUCCIÓN.

- Todas aplicaciones, bien desarrollos a medida o aplicación comercial out of the box, deberán pasar por los tres procesos de instalación.
- Las aplicaciones de desarrollo a medida para su instalación en los entornos de PREPRODUCCIÓN Y PRODUCCIÓN deberán ajustarse al procedimiento de promociones definido por BilbaoTIK.
- Las posibles integraciones para acceder a la información **Microsoft Dynamics CRM** versión 2011 deberán realizarse mediante llamadas a servicios web por protocolo SOA a REST o por cualquiera de los otros protocolos soportados por Dynamics CRM 2011.
- Todos los desarrollos serán integrados en la plataforma de ciclo continuo de BilbaoTIK fundamentada sobre Jenkins. En este sentido, el código fuente de las aplicaciones desarrolladas o modificadas se someterá a revisiones de calidad mediante la herramienta SonarQube en el momento del paso entre entornos. Es condición indispensable, que no suficiente, para la aceptación de una aplicación que se cumplan los siguientes requisitos:
  - No presentará ni bugs ni vulnerabilidades del tipo crítico o bloqueante.
  - El porcentaje de la suma de bugs y vulnerabilidades de tipo mayor y menor respecto a las líneas de código no superará el 5%.
  - El índice de cobertura de código será superior al 70%.
  - El porcentaje de duplicidades será inferior al 20%.
  - Si se trata del desarrollo evolutivo, de ninguna manera se aceptará un código que disminuya el porcentaje de calidad del código proporcionado al inicio del proyecto en base a los parámetros de calidad especificados anteriormente.

El servicio se desarrollará siguiendo los procedimientos y estándares de desarrollo e implantación de programas que se acuerden con el Centro Informático Municipal (BilbaoTIK).

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

CGs7l340Y0CPqaHBaurO2Qoe3MsC+LKPYtPUsbA

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Bilbao Etxebizitzak
Viviendas Municipales

2.3. MEJORAS ADICIONALES

Las especificaciones técnicas del presente pliego quedan abiertas a las mejoras que los licitadores deseen ofertar, sin que su inclusión suponga su valoración ni exceder del precio máximo de licitación establecido.

2.4. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

El periodo de garantía se establece en 6 meses desde la finalización del contrato. Será obligatorio para la empresa adjudicataria realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables, si así lo solicita VVMM.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o vicios ocultos que se pongan de manifiesto en el desarrollo del objeto del contrato, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

En este sentido, VVMM comunicará al suministrador las deficiencias a partir del mismo momento en que sean detectadas. El adjudicatario 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 errores deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

3. METODOLOGÍA Y GESTIÓN DEL PROYECTO

3.1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

Para el seguimiento y control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

- La empresa adjudicataria deberá nombrar un **Jefe de 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 y de actuar como interlocutor con BilbaoTIK y VVMM.
- Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por los asistentes a la misma.
- Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe técnico con la evolución de los trabajos. Tras la revisión técnica, el Responsable del Contrato comunicará a la empresa adjudicataria el rechazo total o parcial, en su caso, de los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado, o no superen los controles de calidad.

  Inicialmente se estima un informe mensual para los comités de seguimiento que disgreguen los trabajos realizados en función de su tipología (mantenimiento básico o correctivo y mantenimiento evolutivo), especificando de igual modo las horas dedicadas a cada tipología de trabajo, que refleje

Fecha documento: 4 de Junio de 2024

FIRMADO
1.- Responsable de Calidad y Recursos Humanos, MARTA PEREZ SANZ, a 4 de Junio de 2024

CGs7l340Y0CPqaHBaurO2Qoe3MsC+LKPYtPUsbA

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

el estado de las tareas y que sirva de guía para el seguimiento de los trabajos a nivel de jefaturas de proyecto.

En caso de detectarse desviaciones entre la planificación y la situación real del proyecto, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con VVMM.

En caso de fallo en la provisión de los servicios de acuerdo a los ANS acordados, la empresa adjudicataria incurrirá en incumplimiento contractual. El incumplimiento grave o reiterado de los niveles de servicio será una causa justificativa de la resolución del contrato.

- Para dar por finalizado el proyecto y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por VVMM el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el Vº Bº a los trabajos realizados.

VVMM designará un **Jefe de Proyecto**:

- Que se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar.
- Que será el interlocutor válido con la función de coordinar la participación de los recursos humanos y disponibilidad de recursos materiales del mismo que sean necesarios en cada momento. VVMM controlará, mediante la figura mencionada, el cumplimiento de los términos acordados, así como la calidad y adecuación del servicio objeto de este expediente, en cuanto hace referencia a completar los términos y la calidad de los productos desarrollados.
- Cuyas funciones serán las siguientes:
  - Velar por el cumplimiento de los trabajos contratados.
  - Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del adjudicatario con personas de VVMM.
  - Autorizar la entrega de documentación al Equipo de Trabajo del adjudicatario.
  - Autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo del adjudicatario.
  - Solicitar el cambio de personas del Equipo de Trabajo del adjudicatario.
  - Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar en relación con la marcha de los trabajos.

3.2. EQUIPO ENCARGADO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El equipo encargado designado por la empresa adjudicataria estará compuesto por un/a responsable de proyecto y un conjunto de técnicos que permitan llevar a buen término los trabajos recogidos en el presente pliego.

CGs7l340Y0CPqaHBaurO2Qoe3MsC+LKPYtPUsbA

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

El equipo de trabajo deberá tener solvencia técnica y experiencia suficiente para acometer los trabajos con garantías. De esta forma, se considera obligación contractual esencial la adscripción del equipo de trabajo con conocimientos demostrables en Oracle web center sites, acreditado mediante certificación en Oracle WebCenter Sites/Fatwire content service.

El equipo de trabajo del proveedor contará con el personal técnico adecuado y suficiente, que permita abordar con garantías el desarrollo del proyecto, adecuándose a los siguientes perfiles:

Jefe de Proyecto

Deberá ser realizado por una persona con especialización probada en la implantación de la tecnología web requerida para el proyecto. Las funciones que deberá desempeñar serán las siguientes:

- Interlocutor único en todas las relaciones entre VVMM y la empresa municipal informática (BilbaoTIK) y el adjudicatario de este contrato.
- Responsable de la organización interna del equipo de asistencia cuya responsabilidad prioritaria será la puesta a disposición del personal y medios auxiliares ofertados en la medida que sean demandados así como la responsabilidad sobre los plazos de respuesta acordados.

Consultores

Con conocimientos técnicos probados en la tecnología requerida, serán los encargados de realizar el diseño técnico detallado y de llevar a cabo las parametrizaciones del sistema.

Analista Programador

Encargados de llevar a cabo los desarrollos definidos, deberán tener amplios conocimientos en la tecnología requerida.

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

- El equipo requerido y presentado en la oferta deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del proyecto.
- 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, por otro del mismo perfil, si existen razones justificadas que así lo aconsejen.
- Si el adjudicatario propusiera el cambio de una persona del equipo de trabajo, se solicitará por escrito con 15 días de antelación exponiendo las razones para su aprobación por VVMM. Dicha persona deberá ser sustituida necesariamente por otra de perfil equivalente.

CGs7l340Y0CPqaHBaurO2Qoe3MsC+LKPYtPUsbA

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Bilbao Etxebizitzak
Viviendas Municipales

3.3. PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Durante el periodo final de vigencia del contrato, o en su caso, en cualquiera de sus prórrogas, VVMM podrá establecer un periodo transitorio de ejecución en condiciones especiales, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma interrumpida.

La oferta deberá indicar el plazo de entrega desde la recepción del pedido / contrato. El incumplimiento de este plazo facultará a VVMM para resolver el contrato, sin perjuicio de las responsabilidades que procedieran.

La empresa licitadora describirá la metodología seguida para el desarrollo de un contrato de mantenimiento de estas características y en particular la que se demanda. Las empresas interesadas deberán incluir en su oferta una descripción de los procedimientos básicos que se establecerán como mecanismo de organización y gestión del proyecto.

Para ello, el adjudicatario deberá ser capaz de proporcionar el servicio, en base a acuerdos de nivel de servicio, que englobarán las siguientes tipologías de actividades:

- **Atención a Consultas y Soporte técnico de Aplicaciones:** Se incluyen bajo este epígrafe el conjunto de incidencias planteadas por el personal interno de VVMM sobre el funcionamiento del sitio web desde un punto de vista funcional o técnico

  Los usuarios y usuarias destinatarias de esta actividad de soporte serán exclusivamente los que se identifique como personas autorizadas VVMM.

- **Mantenimiento Correctivo:** Se incluyen las actividades de análisis, resolución y seguimiento de errores funcionales y técnicos, que garanticen la continuidad del sitio web en producción. Son los cambios necesarios para la resolución de errores en las aplicaciones que afectan a su disponibilidad por parte de las personas usuarias.

- **Mantenimiento Evolutivo /Adaptativo:** Agrupa las líneas de servicio que, por su naturaleza, pueden ser planificadas en el tiempo. Suelen ir asociadas a una adaptación o una mejora funcional de las aplicaciones, y requieren un diseño previo y una planificación detallada (plazos de ejecución, recursos y horas de dedicación, etc.) que deberá ser aprobada por VVMM.

  - Mantenimiento Evolutivo: Se incluyen las actividades de recepción e implantación de cambios debidos a la introducción de ampliaciones o modificaciones funcionales / técnicas.

  - Mantenimiento Adaptativo: Se incluyen las modificaciones necesarias por los cambios de los entornos tecnológicos. Dentro de esta modalidad se incluyen parches, paquetes de mejora y notas, etc. necesarias para el correcto funcionamiento del sistema actualizado.

- **Formación:** La empresa licitadora presentará una propuesta de formación para garantizar el conocimiento de los/las usuarios/as internos/as sobre el funcionamiento de las herramientas de gestión como de sus desarrollos.

CGs7l340Y0CPqaHBaurO2Qoe3MsC+LKPYtPUsbA

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Bilbao Etxebizitzak
Viviendas Municipales

NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS (ANS)

Atención a consultas y Soporte Técnico	Periodicidad	Resolución*
1.- **Emergencia: no disponibilidad del sitio web**	El evento provoca la no disponibilidad del sitio web imposibilitando su utilización a las personas usuarias de VVMM.	5 h
2.- **Interrupción Grave del Servicio**	El evento provoca dificultades a un usuario/a o grupo de usuarios/as que les impide la utilización de alguna de las funcionalidades de la web	1 día laborable
3.- **Sin impacto o impacto menor en las personas usuarias / consultas**	El evento provoca dificultades o se ralentizan los sistemas pero no impide la utilización de los servicios. Se incluyen también los eventos que no causan impacto, como por ejemplo, las consultas de los gestores de contenidos, etc.	2 días laborables

(*) Se entiende por resolución el periodo de tiempo desde que se produce conocimiento del incidente dentro del cual debe quedar resuelto.

En relación a las metodologías definidas, el licitador, aportará un plan de proyecto con las diferentes fases del mismo, en que se incluirá un calendario y cronograma con la secuencia de las actividades a desarrollar y los recursos a dedicar en cada una de ellas.

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de siete (7) días naturales, se revisará el plan propuesto y el Jefe del Proyecto, elaborará el plan de trabajo definitivo, que se registrará en el Acta de Inicio del contrato.

Este plan de trabajo deberá mantenerse actualizado y consensuado entre VVMM y la empresa adjudicataria.

3.4. CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

El trabajo se desarrollará en las instalaciones del proveedor o en la sede de VVMM o en su caso en la empresa municipal informática (BilbaoTIK) en coordinación con VVMM. Los medios, equipos y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de la misma.

3.5. ENTREGABLES

CGs7l340Y0CPqaHBaurO2Qoe3MsC+LKPYtPUsbA

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

La documentación se entregará de forma que permita la revisión del contenido y forma necesaria, para la recepción de los distintos productos o servicios realizados en las entregas parciales y permita realizar un seguimiento adecuado del proyecto por parte de las personas responsables designadas por VVMM.

La documentación se entregará en soporte electrónico editable y en papel (2 copias) de forma que VVMM pueda efectuar el mantenimiento de la misma posteriormente. La empresa adjudicataria será responsable de mantener actualizada la documentación del proyecto a lo largo del mismo. Asimismo, deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que originó los mismos.

Por cada uno de los trabajos a desarrollar, salvo en el caso de tareas en que resulte prescindible alguno de ellos, deberán completarse mínimamente los siguientes entregables, salvo indicación expresa de VVMM:

• Plan detallado.

• Análisis funcional.

• Documentos relativos a los Diseños técnicos, parametrización y funcionales

• Informes de Seguimiento: El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.

• Actas de Reunión: Resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.

• Plan de Pruebas: Relación de las pruebas necesarias para garantizar la validez.

• Plan de formación.

• Manual de usuario y usuaria: Describirá la funcionalidad desde el punto de vista del usuario/a final (en el caso de que el sistema tenga varios perfiles de usuario, habrá un documento por perfil).

• 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 el módulo, reciclado de logs, etc.

• Manual de Instalación: Debe identificar todos los pasos que son necesarios realizar para completar con éxito la instalación.

• Informe de Resultado de Pruebas: Indicará qué pruebas se han realizado y resultado de su ejecución para cada una de las instalaciones realizadas.

• Código Fuente: Código fuente que se ha instalado y probado, scripts que automaticen la instalación o funcionamiento,…

• Actualización de la Guía de Estilos.

CGs7l340Y0CPqaHBaurO2Qoe3MsC+LKPYtPUsbA

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Bilbao Etxebizitzak
Viviendas Municipales

4. PROPIEDAD INTELECTUAL

4.1. 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 explotación de las instalaciones informáticas, de los programas desarrollados y de la documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente a VVMM, con exclusividad y a todos los efectos.

4.2. Transferencia de la tecnología e información

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato y en la fase de soporte técnico, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas de VVMM la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria a los equipos técnicos y de gestión de VVMM y BilbaoTIK en los productos resultantes del desarrollo de los trabajos objeto del contrato, así como proceder a la transferencia de los conocimientos utilizados en el transcurso del proyecto y necesarios para la implantación y evolución de los mismos.

4.3. 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 y BilbaoTIK. 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.

CGs7l340Y0CPqaHBaurO2Qoe3MsC+LKPYtPUsbA

Bilbao Etxebizitzak
Viviendas Municipales

- Una vez cumplida la prestación contractual, el adjudicatario destruirá o, si VVMM así lo solicita, devolverá a VVMM os datos de carácter personal a los que haya tenido acceso, así como cualquier soporte o documento en los 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 materia 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 del Ayuntamiento de Bilbao, con la finalidad de garantizar la seguridad de los Sistemas de Información del Ayuntamiento de Bilbao, 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 del Ayuntamiento de Bilbao 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.

Marta Pérez Sanz

Responsable de Calidad y RRHH

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma