



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

“ASISTENCIA TÉCNICA AL MANTENIMIENTO DE APLICACIONES WEB”

1. OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto contratar la Asistencia Técnica para el mantenimiento de aplicaciones usando la tecnología .NET, con el objeto de cubrir los requerimientos identificados por el personal del Consorcio de Aguas de Bilbao Bizkaia (en adelante CABB).

2. SITUACIÓN ACTUAL

El CABB, dispone de un parque de aplicaciones desarrollado a lo largo de los años sobre plataformas Microsoft en los siguientes entornos:

Entorno desarrollo WEB

- Sistemas Operativos (servidor): Windows Server 2003, 2008 y 2012
- Servidor http y aplicaciones: Internet Information Server con Framework .Net 2.0 y superiores.
- Framework propio del CABB
- Lenguajes de programación: Visual Basic 6, Visual Basic.NET (Framework 2.0 y superiores)
- Controles Devexpress
- Gestores de Bases de datos: Oracle 11g, SQL Server 2012 y Access

Entorno colaborativo y de gestión de contenidos

- Sistemas Operativos (servidor): Windows Server 2012
- Servidor aplicación: Sharepoint 2013
- Gestor de base de datos: SQL Server 2012

Entorno Business Intelligence

- Sistema Operativo (servidor): Windows Server 2012
- Hojas dinámicas de Excel
- Gestores de bases de datos: Oracle, SQL Server y Access

3. DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO

Las tareas a desarrollar serán las siguientes:

- Mantenimiento correctivo de programas existentes
- Mantenimiento evolutivo y adaptativo por modificaciones de las actuales aplicaciones o desarrollo de nuevas funcionalidades.





A. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Resuelve las incidencias o errores derivados del funcionamiento de los programas o explotación de las aplicaciones.

La forma de prestación del servicio será la siguiente:

- El personal del adjudicatario recibirá especificaciones del error detalladas por parte de los técnicos del CABB, junto a su clasificación como Urgente o Normal.
- Dicho personal efectuará las correcciones y pruebas necesarias para resolver el problema.
- Finalmente se documentarán las modificaciones y se comunicará la resolución de las incidencias y cambios efectuados en un plazo máximo de 4 horas para las incidencias urgentes y 5 días laborables para el resto de incidencias.

B. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO O ADAPTATIVO

Surgirá a petición de los usuarios usuario o de la propia Subdirección de Informática para mejorar o adaptar el sistema ante nuevas funcionalidades.

La forma de prestar el servicio será la siguiente:

- El CABB decidirá los cambios o mejoras a realizar determinando la prioridad de las ejecuciones. Se facilitará a la empresa contratada un documento de análisis.
- El personal del adjudicatario hará el diseño técnico, la programación, las pruebas y la puesta en explotación del nuevo software.
- Finalmente se documentará el trabajo y se comunicará al responsable del CABB en un máximo de un mes.

Para el caso de mantenimientos de tablas o vistas de BBDD se han establecido tres niveles de complejidad en función del nº campos, con el objeto de simplificar la estimación de esfuerzos. Estos mantenimientos incluirán las siguientes funcionalidades básicas:

- ☐ Altas, bajas y modificaciones
- ☐ Filtrado y presentación de resultados a través de un control de tipo grid
- ☐ Exportación a Excel
- ☐ Realización de un informe con totalizadores

El desarrollo de los mantenimientos deberá seguir la guía de estilo y el framework de desarrollo del CABB basado en VB.Net 2012 con controles Devexpress. Ambos documentos están disponibles en el siguiente enlace <https://owncloud.consorcioideaguas.com/index.php/s/CQglQgFOi3ydnlc> con la contraseña "A2019t".

4. CONDICIONES TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A. SOLICITUD DEL SERVICIO

El CABB comunicará a la empresa adjudicataria:

- Los errores detectados en las aplicaciones existentes





- Los cambios o modificaciones a realizar en las aplicaciones existentes

Los técnicos de la Subdirección de Informática del CABB planificarán, de forma conjunta con el adjudicatario, las fechas de finalización y los recursos a aplicar a las tareas encomendadas.

B. APORTACIONES DEL CABB

El CABB suministrará al adjudicatario toda la documentación necesaria para el desarrollo del trabajo:

- Los errores y fallos producidos en las aplicaciones existentes
- Los requerimientos de pruebas necesarios
- Los documentos de análisis de las nuevas funcionalidades de los sistemas mantenidos
- El modelo de datos, etc.

En todos los casos, serán los técnicos informáticos del CABB los interlocutores con los usuarios y los que realizarán el correspondiente análisis conceptual, cuando éste fuera necesario.

C. APORTACIONES DEL ADJUDICATARIO

El Adjudicatario deberá entregar a los responsables de la Subdirección de Informática del CABB lo siguiente:

- Mantenimiento correctivo:
 - El diagnóstico del error
 - La corrección del error
 - La implantación de la corrección
 - La documentación actualizada
- Mantenimiento evolutivo y adaptativo:
 - El nuevo software
 - La documentación para la explotación
 - La ejecución de pruebas y sus resultados
- Integridad de la información y calidad en el desarrollo del software
 - El software desarrollado estará convenientemente probado y será objeto de penalización en el caso de que se detecten reiterados errores considerados triviales o repetitivos.
 - Documento de test o pruebas realizadas.
- Información de la gestión y seguimiento del servicio
 - Los datos suficientes para el control y seguimiento del servicio
 - Indicadores de seguimientos, afín de poder controlar desvíos.

D. RECEPCIÓN Y PUESTA EN EXPLOTACIÓN DEL SOFTWARE

El adjudicatario entregará lo descrito en el anterior apartado antes de su puesta en producción.





La puesta en producción estará coordinada por el CABB y el adjudicatario deberá seguir sus normas de explotación.

A la finalización de cada tarea se computarán las horas de trabajo. Si hubiera desviaciones con respecto a lo planificado, se determinará si la causa es imputable al CABB o al adjudicatario.

5. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El adjudicatario comunicará por escrito la designación de una persona de su organización, encargada de ejercer las facultades de dirección, organización y disciplinarias en lo referente a las personas que prestan los servicios contratados.

Además, se creará un Comité de seguimiento del Servicio formado por una o dos personas del CABB, pertenecientes a la Subdirección de Informática, y el responsable designado por el adjudicatario.

Este Comité de seguimiento resolverá los conflictos que pudieran suscitarse y tendrán las reuniones necesarias para conseguir un servicio satisfactorio.

Para agilizar las labores de control y de seguimiento se confeccionarán unos informes, redactados con la periodicidad que se determine, que serán analizados y aprobados por el Comité de seguimiento. El documento deberá recoger también las incidencias y su resolución.

Las reuniones tendrán, al menos, carácter mensual y en ellas se tratarán los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de objetivos e indicadores del nivel de calidad del servicio
- Incidencias del servicio
- Avance de las mejoras
- Planificación de los trabajos

6. CONDICIONES PARA LA FACTURACIÓN

La operatoria a lo largo de la ejecución del contrato será la siguiente:

- El CABB transmitirá al adjudicatario los trabajos a desarrollar en el mes con una estimación de número de horas para su realización.
- Transcurrido un mes, el adjudicatario enviará al coordinador del CABB un informe detallado de los trabajos realizados y explicará las posibles desviaciones.
- En el caso de trabajos complejos cuyo desarrollo sea superior a las 40 horas se deberá informar de desviaciones superiores al 20% según se vayan produciendo.
- Se detallará el número de horas trabajadas en cada trabajo y esto servirá de base para la facturación de los servicios al CABB.
- Antes del vencimiento del mes en curso, se volverá a realizar la petición y planificación de trabajos para el siguiente periodo.





7. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.

La empresa adjudicataria, mantendrá estricta confidencialidad sobre los datos, información de procesos, documentación de sistemas, etc. Para lo cual deberá cumplir con las disposiciones contenidas en la normativa de Protección de datos.

8. PROPIEDAD DEL SOFTWARE

Todos los desarrollos y utilidades que se realicen durante la ejecución de este contrato, serán propiedad del CABB por lo que su utilización fuera del ámbito de este proyecto deberá ser aprobada por la Dirección del CABB.

9. HORARIO DE SERVICIO Y LUGAR DE TRABAJO

- Los recursos necesarios para prestar el servicio requerido se ubicarán habitualmente en los locales del adjudicatario. A fin de facilitar el servicio, el CABB pondrá a disposición del personal que realice esta asistencia una conexión en remoto durante el tiempo que dure el contrato.
- Cuando la ocasión lo requiera el personal de la empresa contratada podrá realizar su trabajo en las oficinas del CABB. También se decidirá la forma de comunicación necesaria entre el CABB y el adjudicatario.
- El horario de prestación del servicio de mantenimiento será acordado con el adjudicatario para adaptarse al horario vigente en cada momento en el CABB.

10. EQUIPO DE TRABAJO

Cualquier cambio del equipo de trabajo propuesto deberá ser notificado al CABB.

Bilbao, 13 de febrero de 2019

El Gestor del Contrato

Santi Guillen López

El Subdirector de Informática

Jose Luis Unzueta



