



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

“ASISTENCIA TÉCNICA AL ANÁLISIS, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN COMERCIAL”

Contenido

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	2
2. SITUACIÓN ACTUAL.....	2
3. DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO	3
3.1. ANÁLISIS Y DOCUMENTACIÓN	3
3.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO.....	3
3.3. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO O ADAPTATIVO	3
4. CONDICIONES TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	4
4.1. SOLICITUD DEL SERVICIO	4
4.2. APORTACIONES DEL CABB.....	4
4.3. APORTACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	4
4.4. RECEPCIÓN Y PUESTA EN EXPLOTACIÓN DEL SOFTWARE	5
5. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	5
6. CONDICIONES PARA LA FACTURACIÓN	6
7. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD. PROTECCION DE DATOS.....	6
8. PROPIEDAD DEL SOFTWARE	7
9. HORARIO DE SERVICIO Y LUGAR DE TRABAJO.....	7
10. EQUIPO DE TRABAJO	7



1. OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto contratar la Asistencia Técnica para el análisis, desarrollo y mantenimiento del Sistema Informático de Gestión Comercial (en adelante SIGA) usando la tecnología Natural/Adabas, con el objeto de cubrir los requerimientos identificados por el personal del Consorcio de Aguas de Bilbao Bizkaia (en adelante CABB).

2. SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente la aplicación comercial SIGA, está desarrolla sobre NATURAL ADABAS que se ejecuta en un entorno IBM con AIX. El acceso a la aplicación es por emulación 3270. Los usuarios son propios del AIX y el modelo de seguridad de la aplicación.

El software comercial incluye los siguientes módulos principales:

- Contratación
- Atención al Cliente
- Lecturas/Inspección
- Facturación
- Gestión de cobros y Caja
- Contadores (acometidas y OT's)
- Reclamaciones
- Gestión de incidencias y trabajo en la Red.
- Auditoría del sistema
- Control de trabajos

Adicionalmente:

- Se dispone de una oficina virtual desarrollada en .NET y que se comunica con el AIX a través de FTP. La funcionalidad de la oficina es solo de consulta y gestiona el envío de la “factura electrónica”, no teniendo operativa transaccional.
- Se dispone de una aplicación de terminales de lectura (TPL) y otra de terminales de Inspección, que se integran con el AIX a través de ficheros planos.
- Los procesos de envío a bancos y recepción de incidencias y devoluciones se gestionan por EDITRAN (alojado en AIX con X.25) y se integran con los procesos comerciales de facturación y gestión de cobros.



- Se dispone de una gestión documental básica, externa al SIGA siendo escaneado solo de momento los contratos y las reclamaciones. También se dispone de una aplicación de gestión de envíos certificados.
- Se guardan las facturas de agua en PDF pero sin relación con el SIGA.
- “Se dispone de una aplicación kiosco para la oficina comercial que es un desarrollo a medida que hace uso del AIX y de la oficina comercial.”

3. DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO

Las tareas a desarrollar serán las siguientes:

- Análisis y documentación de los programas existentes
- Mantenimiento correctivo de programas existentes
- Mantenimiento evolutivo y adaptativo por modificaciones o desarrollo de nuevas funcionalidades.

3.1. ANÁLISIS Y DOCUMENTACIÓN

A petición del personal de la Subdirección de informática, el personal del adjudicatario deberá realizar labores de análisis y documentación de los módulos de la aplicación SIGA, a través de técnicas de ingeniería inversa, consulta de la documentación y entrevistas con el actual equipo de soporte y los usuarios.

3.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Resolución de 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 la clasificación de su urgencia.
- 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 8 horas para las incidencias urgentes y 6 días laborables para el resto de las incidencias.

3.3. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO O ADAPTATIVO

Adaptación y desarrollo de nuevas funcionalidades surgidas a petición de los usuarios o de la propia Subdirección de Informática para mejorar o adaptar el sistema ante nuevas necesidades.



La forma de prestar el servicio será la siguiente:

- El CABB decidirá los cambios o mejoras a realizar determinando la prioridad de las ejecuciones.
- El personal del adjudicatario realizará un análisis previo y una estimación.
- El CABB deberá aprobar o solicitar una nueva estimación en caso de que se considere poco ajustada.
- El personal del adjudicatario realizará 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.

4. CONDICIONES TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1. SOLICITUD DEL SERVICIO

El CABB comunicará a la empresa adjudicataria:

- Los programas a analizar y documentar
- Los errores detectados en las aplicaciones existentes
- Los cambios o modificaciones a realizar

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.

4.2. APORTACIONES DEL CABB

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

- La documentación actual y el código fuente
- Los errores y fallos producidos en las aplicaciones existentes
- Los requerimientos de pruebas necesarios

En todos los casos, serán los técnicos informáticos del CABB los interlocutores con los usuarios.

4.3. APORTACIONES DEL ADJUDICATARIO

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

- Análisis de los programas que componen la aplicación SIGA:
 - La documentación del análisis funcional y diseño técnico.
- Mantenimiento correctivo:



- El diagnóstico del error
 - La corrección del error
 - La implantación de la corrección
 - La documentación actualizada
- Mantenimiento evolutivo y adaptativo:
 - El análisis de las nuevas funcionalidades
 - 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

4.4. 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.
- El adjudicatario realizará una estimación que deberá ser aprobada por el CABB.
- 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. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD. PROTECCION DE DATOS

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener indefinidamente, absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, incluidos en ficheros declarados ante la Agencia de Protección de Datos y dados de alta en el correspondiente Registro General de Protección de Datos, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El licitador que se proponga como adjudicatario aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberá incluir en dicha memoria la designación de la persona o



personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el CABB a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Esta obligación de guardar la confidencialidad subsistirá, aunque se extinga el contrato, hasta que dicha información pierda tal carácter, o bien si se produce la debida autorización por parte del CABB.

De conformidad con la Disposición Adicional vigésima quinta de la Ley 9/2017, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP), el licitador quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección datos de carácter personal y su normativa de desarrollo, contenida en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, debiendo suscribirse el correspondiente contrato previsto en el artículo 12 de la referida Ley Orgánica dentro del mes siguiente a la formalización del contrato.

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

El horario de prestación del servicio de mantenimiento será acordado con el adjudicatario para adaptarse al horario vigente en cada momento en el CABB.

El equipo del proyecto se ubicará en las oficinas del adjudicatario, siendo éste el encargado de proporcionar la infraestructura (mobiliario, hardware, software, etc.) que sea necesaria para el desarrollo de los trabajos.

Las reuniones con los usuarios, técnicos o cualquier otro personal del CABB se realizarán telemáticamente, aunque el CABB podrá acordar con el contratista, atendiendo a las necesidades de los trabajos a realizar, que se realicen determinados trabajos en las oficinas del CABB. Se estima un máximo de dos días al mes.

10. EQUIPO DE TRABAJO

Es un objetivo prioritario del CABB asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que le permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto.

La empresa adjudicataria aportará un equipo, de adecuada cualificación y nivel de dedicación necesarios, para la realización de los trabajos derivados de la contratación. En este sentido, los trabajadores que realicen las tareas y servicios que comprende la presente contratación, dependerán, laboral y orgánicamente, de la



propia línea jerárquica y mandos intermedios de la empresa adjudicataria, que asume el cumplimiento de las obligaciones laborales, fiscales y de seguridad social que establecen las disposiciones vigentes.

La empresa adjudicataria se compromete a prestar los servicios contratados con personal con las cualificaciones técnicas y experiencia adecuadas para el desarrollo de los trabajos que se contemplan en el presente pliego de condiciones técnicas particulares. Dado que la prestación del servicio por personal cualificado es esencial para la realización del trabajo, la empresa licitadora, en su oferta deberá incluir listado de personal en el que se acredite la cualificación y adecuación de estos, aportando todos los Currículum Vitae. La realización de los servicios por personal no cualificado, facultaría al CABB para resolver el contrato por causa imputable al adjudicatario.

Las personas del equipo de proyecto propuesto por el licitador deberán demostrar sus conocimientos y experiencia en las actividades propias del objeto del contrato, reuniendo, al menos, los siguientes requisitos:

- Se valorará la experiencia de trabajo acreditada como analista/programador en proyectos basados en tecnología Natural - Adabas.
- Se valorará la experiencia acreditada en proyectos de gestión de clientes en ámbitos del agua y de la energía.

La experiencia y capacitación del equipo propuesto se acreditará con la aportación de los Currículum Vitae de cada uno, así como con documentación complementaria (títulos universitarios, certificaciones, ...).

Si alguno de los miembros del equipo de trabajo tuviera que ser sustituido durante el transcurso del proyecto, y salvo causa de fuerza mayor que lo impida, se deberá mantener un período mínimo de 15 días de concurrencia entre los recursos entrante y saliente para asegurar la transferencia de conocimiento que minimice el impacto en el servicio. Durante este período solamente se contabilizarán como horas productivas las de uno de los recursos para cualquier contabilidad de esfuerzos.

Bilbao, 14 de mayo de 2025

El Gestor del Contrato

Jose Antonio Crispín

Jefe del Departamento

Santi Guillen López