

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº de Expediente	SER-24-0467-EPEM		
Título Abreviado	Solución para la mejora en la gestión de la tramitación de la solicitud de prestación de riesgo durante el embarazo o lactancia (LREoL) de umivale Activa		
Órg. Contratación	DIR. DE DESARROLLO DE PERSONAS Y TECNOLOGÍA		
Unidad Promotora	INFORMAR Y PREVENIR. ESTANDARIZAR Y MEJORAR		
Procedimiento	Abierto Simplificado Abreviado	Modalidad Contrato	Servicios
Tipo Tramitación	Ordinario	Forma Adjudicación	Único criterio precio
CPV	08_72.212783-1	Servicios de desarrollo de software de gestión de contenido	
Valor Estimado	51.260,00 €	Tipo Impuesto	IVA
Presupuesto de Licitación	51.260,00 €	Tipo Impositivo	21
Total (impuestos incluidos)	10.764,60 €		
Lotes	NO	Plazo Ejecución	3 Meses
Prórrogas	No		

1.- Introducción.....	4
2.- Objeto.....	4
3.- Plazo de ejecución	5
4.- Presupuesto	5
5.- Facturación	6
6.- Requisitos técnicos	6
6.1 Consideraciones previas.....	6
6.2 Dispositivos compatibles.....	7
6.3 Diseño	7
6.4 Internacionalización	7
6.5 Gestión del proyecto	7
6.6 Entorno tecnológico	8
6.6.1 Interfaz de usuario.....	8
6.6.2 API.....	8
6.6.3 Entorno de desarrollo	8
6.6.4 Integración continua	9
6.6.5 Modelo de Gestión de Software en umivale Activa.....	9
6.7 Responsive	10
6.8 Tareas técnicas incluidas en el objeto	10
6.9 Accesibilidad	11
6.10 Pruebas.....	11
6.11 Mensajes de error	11
6.12 Servicios REST (JAX-RS).....	12
6.13 Parámetros de entrada	12
6.14 Inyección SQL.....	12
6.15 Registros.....	12
6.16 Licencias de código	13
7.- Documentación	13
7.1 Documentación a entregar.....	14
8.- Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)	14
9.- Información de contacto	15
10.-Confidencialidad de la información	15

11.-Seguimiento de las tareas.....	16
12.-Transferencia tecnológica	16
13.-Propiedad intelectual.....	16
14.-Penalizaciones	16

1.- Introducción

umivale Activa dispone de una plataforma, umivale Activa empresa, con la que ofrecemos a las empresas, asesorías (despachos profesionales) y trabajadores protegidos la información que necesitan para gestionar toda la parte asistencial y de prestaciones con **umivale Activa**.

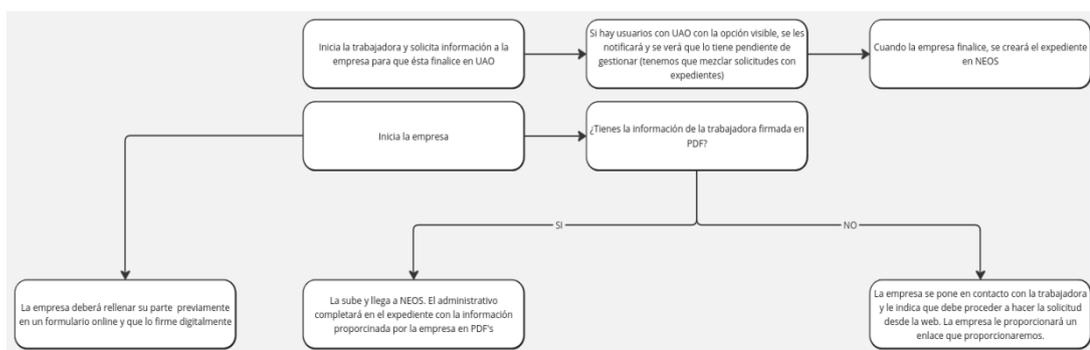
El objetivo de esta plataforma es facilitarles el acceso a la información, para que puedan agilizar los trámites, evitar desplazamientos y estar informados.

2.- Objeto

Seguir con las mejoras de los servicios actuales de digitalización, facilitando a nuestras empresas, despachos y trabajadores protegidos la gestión de ciertos trámites que actualmente se hacen de forma presencial, por correo ordinario o a través de emails.

En este caso, se pretende:

- **umivale Activa** se compromete a facilitar la comunicación entre la trabajadora y su empresa para gestionar de manera eficiente la tramitación de las solicitudes por riesgo durante el embarazo o lactancia (LREoL). Para ello se establece que tanto la empresa como la trabajadora podrán iniciar el proceso de la solicitud y así garantizar que ambas partes puedan colaborar de manera efectiva.



- Crear un sistema de notificaciones para poder subsanar cualquier documentación solicitada. Se deberán contemplar dos posibles casuísticas:
 - Si existe una solicitud previa, se podrá conectar con la prestación asociada para cargar los documentos faltantes al gestor documental.
 - Si no existe una solicitud previa, se intentará igualmente conectar con el gestor documental. En caso de no ser posible, se enviará un correo electrónico con la documentación requerida.
 - Adicionalmente, aprovechar el uso de la tecnología OCR (reconocimiento óptico de caracteres) en los documentos donde sea viable, utilizando la API de Google que **umivale Activa** ya está haciendo uso de ella.

- Optimización de solicitudes en línea a través de una serie de validaciones mejoradas, detalladas a continuación:
 - Diferenciación clara de campos: Identificar únicamente los campos opcionales, facilitando a los usuarios el reconocimiento rápido de la información requerida.
 - Mejorar en el sistema de mensajes de error: Rediseñar y optimizar los mensajes de error para que sean más claros y específicos, brindando a los usuarios precisas sobre cómo corregir los errores.
 - Simplificación de formularios: Simplificar y racionalizar los formularios para hacerlos más intuitivos y fáciles de completar.

Además, se incluye en el presupuesto la implementación de todas aquellas soluciones críticas que se identifiquen durante el desarrollo del proyecto y la corrección de todos aquellos errores técnicos y de visualización, así como el comportamiento en distintos navegadores y dispositivos. Para todo esto se prevé una bolsa de horas de hasta 40 horas.

3.- Plazo de ejecución

El proyecto “llaves en mano” deberá ejecutarse a partir de la fecha de firma del acta de inicio del proyecto, siendo su duración de hasta 3 meses.

El trabajo se dará por finalizado totalmente una vez otorgada la aceptación del producto por parte de **umivale Activa**.

Las reuniones y seguimiento se realizarán adaptándose en todo caso a las necesidades de **umivale Activa**, intentando interferir lo menos posible en el trabajo diario, y siempre que sean presenciales, se harán en las oficinas de **umivale Activa** en Quart de Poblet.

El cumplimiento de este plazo tiene carácter esencial y en ningún caso se podrán retrasar las entregas más allá de las fechas indicadas.

4.- Presupuesto

El presupuesto máximo de contrato es de 51.260,00 € (IVA no incluido). Para la estimación del coste se ha partido del supuesto siguiente:

- 1 Jefe de Proyecto
 - Dedicación 15%: 2 meses * 15 jornadas * 0.2 * 350 = 2.100,00 €
- 1 Analista
 - Dedicación 35%: 2 meses * 15 jornadas * 0.5 * 290 = 4.350,00 €
- 4 Miembros en el equipo de desarrollo
 - Dedicación 100%: 4 personas * 2 meses * 22 jornadas * 240 = 42.240,00 €

- 1 especialista en QA
 - Dedicación 7%: 2 meses * 15 jornadas * 0.1 * 270 = 810,00 €
- Con una previsión de 8 horas laborables/jornada.
- El desglose anterior es una guía para explicar en base a qué supuestos se ha calculado el importe máximo de licitación, y no implica un requisito imprescindible ni de jornadas, ni de importe por jornada, se trata de un proyecto “llaves en mano”.
- En el precio ofertado se entenderá ya incluidas las dietas, gastos de desplazamiento y cualquier otro gasto necesario para la realización del servicio de desarrollo, integración, puesta en marcha, documentación y formación.

Bolsa de horas:

La bolsa de horas asignada al proyecto se establece en función de las necesidades específicas que vayan surgiendo durante su desarrollo. Esto significa que las horas trabajadas podrán ajustarse de acuerdo con la demanda real de trabajo requerido. Una vez que el proyecto haya sido completado y entregado, se procederá a realizar una revisión detallada de las horas efectivamente invertidas sin sobrepasar el precio adjudicado. A partir de esta revisión, se procederá a la rectificación de la facturación, ajustándola conforme al total de horas utilizadas.

- Estimación de 55 horas * 32€/h = 1.760,00 €, iva excluido.

El precio/hora a facturar será el precio/hora ofertado y adjudicado.

5.- Facturación

Se hará un primer pago al inicio de la ejecución del contrato por un importe del 50%, y el resto una vez verificado la buena ejecución a criterio de **umivale Activa**.

El adjudicatario, y siempre previa conformidad de **umivale Activa** con los trabajos realizados en ejecución del contrato, emitirá las facturas en las fechas y formatos que correspondan, en la forma legalmente establecida.

6.- Requisitos técnicos

6.1 Consideraciones previas

En este apartado se describen los servicios que conforman el objeto del contrato y el adjudicatario deberá prestar, no siendo el listado que aparece a continuación una relación exhaustiva de las características de los servicios contratados, sino las líneas generales demandadas por **umivale Activa**, cubriendo los aspectos de tareas a realizar y resultados esperados.

El adjudicatario deberá aportar los conocimientos, metodologías y apoyarse en las herramientas necesarias para asegurar el resultado óptimo del proyecto.

6.2 Dispositivos compatibles

Todas las secciones desarrolladas dentro de esta licitación serán visibles por todo tipo de navegador indicado en la licitación y en los dispositivos móviles de las dos plataformas de mayor difusión en la actualidad: Android e iOS. En consecuencia, se deberá asegurar el correcto funcionamiento de los mismos en los entornos siguientes:

Dispositivos móviles

- iPhone/iPad: En todos los dispositivos soportadas por Apple (superior o igual a iOS16).
- Android: a partir de la versión 13.0

Navegadores en versiones posteriores al 2022 inclusive con soporte:

- Firefox
- Safari
- Microsoft Edge
- Google Chrome
- Navegador android

6.3 Diseño

El adjudicatario deberá mantener la imagen actual de las distintas prestaciones que **umivale Activa** tiene digitalizadas en su fase de solicitud.

Este diseño deberá cumplir los estándares de calidad orientados al diseño gráfico e interfaz de usuario con la finalidad de facilitar el uso por parte de los usuarios con o sin experiencia en aplicaciones móviles a la vez que cumpla con los requerimientos a nivel de diseño y usabilidad de W3C AA.

6.4 Internacionalización

Se seguirá el marco de desarrollo usado en **umivale Activa** empresa para la gestión del multidioma, donde a nivel de base de datos se registran todas las cadenas de traducción, y a posteriori en el cliente, una de las primeras peticiones que se hace es descargarse todas las cadenas de traducciones siempre y cuando éstas hayan cambiado.

6.5 Gestión del proyecto

Se seguirá el marco de trabajo ágil usado en **umivale Activa**, basado en el framework Scrum, con sprints de duración de 1 semana, donde **umivale Activa** participará junto al adjudicatario en las reuniones de planificación de sprint y su posterior review como propietario del producto.

umivale Activa revisará las historias de usuario que el adjudicatario haya introducido en el sistema de gestión de proyectos de **umivale Activa** (JIRA), en el cuál trabajará todo el

equipo presentado en la licitación, definiendo los criterios de aceptación y completando las dudas que vayan surgiendo.

La documentación del proyecto, como actas y seguimiento del proyecto se hará por parte del adjudicatario dentro del espacio de la wiki de **umivale Activa** (CONFLUENCE) asignado a tal efecto. Ver el detalle a nivel de documentación, dentro del apartado “Documentación”.

6.6 Entorno tecnológico

El adjudicatario será responsable de replicar el entorno de desarrollo de **umivale Activa** en los equipos de su personal que vaya a participar en el proyecto: configuración del IDE, conexiones con los sistemas de **umivale Activa** y servidor de aplicaciones entre otras cosas que se vayan a necesitar para poder abordar el desarrollo.

6.6.1 Interfaz de usuario

Para el desarrollo de la interfaz de usuario se hará uso de VueJS 3 junto con el framework de componentes PrimeVue, personalizado con la hoja de estilos definida por **umivale Activa**.

La comunicación del cliente con el middleware se hará a través del uso de servicios REST.

El sistema de autenticación y autorización seguirá usando el sistema basado en tokens actual, dado que no hay usuarios registrados que hagan uso de la aplicación.

6.6.2 API

Es la capa en la que se alojarán los servicios REST que consumirá la aplicación. Esta capa será desarrollada siguiendo los estándares de JEEv7 + JPA (Hibernate) + JAXRS (Resteasy) + EJB 3.2

Esta capa estará desplegada en servidores de aplicaciones wildfly, actualmente en la versión 12.0.0.

6.6.3 Entorno de desarrollo

A nivel de desarrollo Java, se hará uso del JDK 10. Para la fase de compilación y empaquetado en local se hará uso de maven (3.5.0+), facilitando así el poder trabajar con cualquier editor de código Java. En el caso de **umivale Activa**, hacemos uso de IntelliJ.

Se definirá junto con **umivale Activa** las reglas checkstyle a usar para unificar con los desarrollos actuales. Estas reglas se implantarán en jenkins o sonar, en base a lo que se decida dentro de la fase de integración continua.

La codificación a usar en el proyecto de objetos de Base de Datos (DDL/DML) será ISO-8859-1, mientras que la usada en proyectos Java y VueJS, será UTF-8.

6.6.4 Integración continua

La integración continua es una práctica utilizada en el desarrollo de software donde los miembros del equipo integran su trabajo al menos una vez al día y éste es desplegado en servidores para realizar las pruebas de integración. En cada integración se verifica el código realizando compilaciones, ejecutando las pruebas automatizadas y verificando las métricas de calidad definidas para detectar errores de forma temprana.

Al integrar el código frecuentemente es posible conocer el estado de los desarrollos en todo momento, detectando qué es lo que funciona correctamente y lo que no, consiguiendo un producto final más fiable y con menos errores. También es posible monitorizar la calidad del código y verificar la cobertura de las pruebas automatizadas.

La integración continua no sería posible sin la utilización herramientas que nos permitan automatizar los procesos de compilación, revisión del código fuente, verificación de la calidad, ejecución de pruebas automatizadas, publicación, etc.

Para ello, en **umivale Activa** estamos haciendo uso de Jenkins, usando GIT para la gestión de versiones y Sonar para la validación de código estático.

6.6.5 Modelo de Gestión de Software en **umivale Activa**

El Modelo de Gestión del Software es un marco de trabajo que permite el control y seguimiento de todo el ciclo de vida del software de **umivale Activa**. El licitador debe adecuar el trabajo que desarrolle a este modelo.

Este modelo define una metodología que minimiza los errores de actualizaciones de software entre los distintos entornos. Para ello, se han definido cuatro entornos:

1. **DESARROLLO (DESA)**: utilizado para el desarrollo de funcionalidades e interfaces. Configuración y parametrización inicial de la plataforma. Formación de desarrolladores técnicos.
2. **INTEGRACIÓN (INTE)**: utilizado por los analistas TI para realizar pruebas funcionales, de integración y migración. Aquí se desplegarán también los prototipos.
3. **PRE-PRODUCCIÓN (PRE)**: Utilizado para la realización de pruebas de despliegue e implantación, pruebas de actualización de software base, para la corrección de incidencias que necesiten datos más actualizados y para la formación de usuarios funcionales.
4. **PRODUCCIÓN (PRO)**: Utilizado para la explotación de la aplicación por parte de los usuarios finales.

De manera breve el modelo consiste en:

- Uso de los estándares definidos, de manera que se cumplan los niveles de calidad acordados.

- Soporte automatizado a la promoción entre los entornos, asegurando el correcto despliegue y traspaso de software entre ellos tanto de “puesta en marcha” como de “marcha atrás”.
- Documentación de los procedimientos de promoción de versiones entre entornos.
- Versionado de todos los desarrollos, se identificarán unívocamente las versiones de los aplicativos y de cualquier objeto en los entornos de pruebas y explotación.
- Conocer las incidencias corregidas o modificaciones funcionales implantadas en una determinada versión.

6.7 Responsive

Dependiendo desde el dispositivo desde donde se acceda, la aplicación se adaptará no sólo en la visualización de datos, sino también al contenido de ésta. La versión móvil verá reducidos tanto los campos como sus funcionalidades. Habrá campos que en la versión móvil tenga menos información que en la tablet o en escritorio, o se necesitará dotar de una distribución diferente a los mismos, para mejorar la experiencia de usuario.

La aplicación será capaz de adaptarse al aumento del tamaño de letra por parte de usuario.

Es decir, todas las pantallas deben seguir un diseño responsive.

El formato de los emails que se remitan desde la aplicación se adaptarán a los distintos dispositivos y clientes de correo más utilizados (Outlook, Apple Mail, Thunderbird, Gmail).

6.8 Tareas técnicas incluidas en el objeto

- Desarrollo del objeto indicado en el pliego, donde se incluye el diseño de la interfaz gráfica entre otros.
- Desarrollo de la capa middleware de acceso a los datos corporativos que se necesite para el desarrollo solicitado y uso de la capa actual de middleware para conectarla con el nuevo desarrollo.
- Definición e implementación del modelo de datos a usar siguiendo el modelo de **umivale Activa** (nomenclatura, documentación, gestión de subidas por entornos (desarrollo, integración, preproducción y producción, a través de Jira, ...). El modelo de datos que ya esté desarrollado por **umivale Activa** se deberá de usar o ampliar en la medida en la que se necesite.
- No se dará por buena una versión si no se cumple el parámetro de calidad que conjuntamente se defina entre **umivale Activa** y el adjudicatario.
- Modelo de datos y su explotación en un indicador dentro de la aplicación (listado + excel) para poder medir los tiempos de las operaciones realizadas en el lado del servidor.

6.9 Accesibilidad

Los desarrollos deberán de estar alineados con las principales pautas de accesibilidad y usabilidad, asegurando la mejor experiencia para el usuario, cumpliendo con las siguientes normativas:

- Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 2.0 del W3C/WAI (WCAG 2.0), correspondientes a los niveles A y AA.
- Pautas de Mejores Prácticas de la Web Móvil 1.0 DEL W3C/WAI (MWBP).
- Para el desarrollo de la web / web móvil se tendrá en cuenta que soporte de forma obligada la validación WAI-AA WCAG 2.0

6.10 Pruebas

Una de las fases más críticas en la implantación de aplicaciones móviles es la fase de pruebas, debido a la particular sensibilidad de las aplicaciones en entornos hardware de mucha fragmentación tanto a nivel de pantallas y resoluciones como de versiones de los distintos sistemas operativos.

Por ello la ejecución de una fase de pruebas adecuada es clave para el éxito de la aplicación y evitará valoraciones negativas debido a fallos o bugs.

El licitador presentará la propuesta del plan de pruebas a realizar, y será el responsable de ejecutar dicho plan, así como la medición y cumplimiento de las métricas de calidad. Estos aspectos se tendrán en cuenta en la valoración de la oferta presentada.

Para garantizar la calidad, el plan debe incluir al menos los siguientes tipos de pruebas:

- **Pruebas funcionales:** compatibilidad, integración, funcionamiento, etc.
- **Pruebas de seguridad:** deben cumplir y fijar en un documento en el que se han cumplido, al menos las normas introducidas por **OWASP Mobile Security Project**.
- **Pruebas de rendimiento:** para determinar la rapidez y capacidad para realizar una tarea en condiciones particulares de trabajo (CPU, memoria, datos consumidos, batería)

Las pruebas definidas en el plan de pruebas se automatizarán e implementarán dentro del job de build de jenkins conectado con Jira Sephyr.

6.11 Mensajes de error

Los mensajes de error al usuario no deben dar información alguna sobre la aplicación o los sistemas que la soportan.

Debe evitarse introducir comentarios no necesarios en el código fuente o la aplicación compilada que pudiesen revelar algún tipo de información de la aplicación o su arquitectura.

6.12 Servicios REST (JAX-RS)

Los servicios deben requerir la autenticación antes del establecimiento de la conexión con la aplicación, esta estará securizada a través de tokens.

Cualquier dato procedente de un servicio debe ser validado si existe un parámetro de entrada. Estos deben ser considerados como no confiables.

Todo servicio, además de requerir autenticación deberá definir los roles/perfiles para los cuales se tiene acceso, al igual que filtrar el contenido de los datos en base al perfil de consulta.

6.13 Parámetros de entrada

Se llevará a cabo una validación en la capa de negocio para cada parámetro de entrada, debiendo ser rechazados si contienen caracteres, formatos o tipos de datos no permitidos.

Las validaciones realizadas en el lado del cliente nunca deben ser consideradas como fiables, y solo deben ser usadas para reducir la cantidad de tráfico no válido al servidor.

Las variables de entrada incluidas en campos ocultos deben ser validadas en el lado del servidor.

Las consultas que haga el usuario sobre los datos que puede ver, deberán de ser comprobadas a nivel de SQL, no se debe de dar por supuesto que el usuario puede ver el detalle por ejemplo de la prestación asociada a un proceso.

6.14 Inyección SQL

Los parámetros de entrada que son usados en consultas SQL deben ser validados contra una lista de caracteres especiales utilizados en inyecciones de código, rechazando las peticiones en caso de que se detecte alguna coincidencia.

Bajo ninguna circunstancia debe permitirse la construcción de consultas SQL usando directamente una entrada procedente del usuario para llevar a cabo una consulta a la base de datos sin realizar previamente una validación sobre la misma.

Todos los campos de entrada deben ser revisados en busca de la existencia de caracteres reservados, y en caso de que sean encontrados, la petición asociada debe ser rechazada.

Todas las variables del lado del servidor que puedan ser modificadas desde la aplicación deben ser revisadas para la detección de caracteres reservados.

6.15 Registros

Todas las acciones que se ejecuten en la aplicación y contemplen medidas de seguridad que generen alertas o notificaciones, causen errores o rechacen peticiones, deben registrarse en el log.

Los intentos de inicio y cierre de sesión deben ser incluidos en el log, detallando el usuario involucrado y el timestamp correspondiente.

Los accesos a información sensible de nivel alto de confidencialidad deben ser registrados independientemente del resultado. Se deben incluir en el log (modelo de datos proporcionado por **umivale Activa**) información sobre el usuario, fecha y hora de acceso, fichero accedido e información sobre si la operación fue permitida o no.

6.16 Licencias de código

En caso de utilizar librerías o código de terceros, estos deberán ser auditados. Si se usan librerías o componentes de código abierto, la correspondiente licencia debe autorizar el uso que haga de ellos la aplicación. En caso de necesitar la compra de algún producto o licencia, estos serán tenidos en cuenta por parte del adjudicatario y en ningún caso por parte de **umivale Activa**.

7.- Documentación

El adjudicatario incluirá propuesta y formato de la documentación a adjuntar. La documentación, quedará como propiedad exclusiva de **umivale Activa** sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de **umivale Activa**, que la daría, en su caso, previa petición formal del contratista con expresión del fin.

La documentación se entregará a su debido tiempo, de forma que permita la revisión del contenido y forma necesaria, para la recepción de los distintos módulos o servicios realizados en las entregas parciales y permita realizar un seguimiento adecuado al proyecto por parte de **umivale Activa**. La documentación se elaborará dentro de un espacio Confluence (Atlassian) que **umivale Activa** dispone de forma que **umivale Activa** pueda efectuar el mantenimiento de la misma posteriormente.

La empresa adjudicataria será la responsable de mantener actualizada la documentación del proyecto a lo largo del mismo.

La empresa adjudicataria deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que origina el estado del cambio. Cada documento tendrá señalado el tiempo máximo de validez, y deberá identificar el número de versión del mismo.

La documentación será clara, concisa, precisa y fácil de mantener de forma que permita cumplir, dependiendo del tipo de documento, las funciones para las que ha sido diseñada.

Con la suficiente antelación sobre la terminación de la relación contractual con la empresa adjudicataria, ya sea en el caso de la finalización normal del contrato o en el caso de que no existiese voluntad y/o entendimiento mutuo sobre la continuidad del servicio, y siempre que

resulte procedente, deberá realizarse el traspaso de toda la documentación y del conocimiento desde la empresa adjudicataria al personal interno de **umivale Activa**.

7.1 Documentación a entregar

- Como entregable incluido dentro del proyecto se incluye la documentación relativa a la construcción e implantación del desarrollo para su posterior mantenimiento.
- Documentación de administración. Documentación dirigida a los responsables para llevar a cabo el mantenimiento de la aplicación y adaptación mediante parametrización y configuración.
- Documentación de usuario. Documentación relativa al uso del sistema por parte de los usuarios finales. El formato de esta documentación podrá ser electrónico o interactivo.
- Todo el código desarrollado estará documentado. El licitador incluirá la propuesta de documentación, que se tendrá en cuenta en la valoración de las ofertas.
- El licitador incluirá propuesta de implantación de la plataforma, funcionalidades y características detalladas de la misma, incluyendo cronología, equipo de trabajo designado para su desarrollo, argumentario, así como manuales de ayuda, además de toda aquella documentación que considere necesaria como complemento de este proyecto.

8.- Garantía del producto

Dentro del objeto y precio del contrato, se incluye una garantía de 12 meses para el producto tecnológico que será desarrollado, la cual comenzará a contar a partir de la puesta en marcha efectiva del mismo. Durante este periodo, se garantizará que el producto cumpla con las especificaciones técnicas y funcionales establecidas en el contrato y que operará de acuerdo con los estándares de calidad requeridos.

En caso de presentarse fallos o defectos inherentes al desarrollo durante el periodo de garantía, el adjudicatario se compromete a corregirlos sin coste adicional para la entidad contratante, siempre que los mismos no sean consecuencia de un uso inadecuado o modificaciones no autorizadas por la parte del cliente. Asimismo, se garantizará el soporte técnico necesario para la resolución de incidencias, asegurando el correcto funcionamiento del producto.

9.- Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Para asegurar la calidad del servicio y la satisfacción de **umivale Activa**, se establecerá un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) con los siguientes compromisos:

- Tiempo de respuesta. La empresa adjudicataria se compromete a responder a cualquier incidencia reportada dentro de las primeras 4 horas hábiles desde su notificación.
- Tiempo de resolución. Las incidencias críticas deberán ser resueltas en un máximo de 24 horas. Las incidencias menores deberán ser resueltas en un máximo de 72 horas.
- Disponibilidad del soporte. El soporte técnico estará disponible de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas, excluyendo días festivos.

10.- Información de contacto

Para reportar incidencias, consultas o solicitudes de asesoramiento, **umivale Activa** podrá contactar a la empresa adjudicataria a través de alguno de los siguientes medios que deberá proporcionar el adjudicatario:

- Teléfono de soporte.
- Correo electrónico.
- Plataforma de soporte en línea.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener estos canales de comunicación activos y monitorizados durante el horario de soporte establecido en el apartado anterior.

11.- Confidencialidad de la información

Umivale Activa entregará la información y documentación que considere necesaria para la realización del presente trabajo, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a:

- Tratar con absoluta confidencialidad todo el material y la información que reciba como consecuencia de los trabajos realizados objeto de la adjudicación, durante el periodo de tiempo de duración de la misma,
- No utilizar la misma para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Condiciones Técnicas.
- No duplicar, copiar, revelar, ceder o vender total o parcialmente la información obtenida, en todo o en parte, a terceros sin autorización escrita de **umivale Activa**.
- Advertir a sus empleados de sus obligaciones respecto a la confidencialidad de la información, velando por el cumplimiento de la misma.
- Restringir la utilización de la información obtenida como consecuencia de los trabajos realizados objeto del presente pliego de bases técnicas, exclusivamente para aquellos empleados con necesidad de conocerla y con la finalidad de realizar los trabajos expuestos.
- Poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida de **umivale Activa**, como de los resultados obtenidos del trabajo realizado.
- La devolución de toda la información, material y soportes informáticos obtenidos, así como a la descarga de la misma de sus equipos informáticos o (si existieran), una vez finalizado el periodo de contratación correspondiente.

Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

12.- Seguimiento de las tareas

umivale Activa designará un responsable, que será la persona que se relacione con el jefe del proyecto que designe el adjudicatario para el seguimiento de las tareas. En caso de que se produzcan eventualidades que hagan variar la planificación o la organización del servicio o de su equipo, será **umivale Activa** quien autorice las soluciones más adecuadas.

El adjudicatario no podrá realizar ninguna variación sin la autorización expresa de **umivale Activa**.

Cuando a juicio del responsable, las incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas similares, la facturación resultante quedará minorada, en concepto de penalización, en el importe de las jornadas de personal necesarias para la resolución de dichas incidencias, sin perjuicio de las acciones que resulten procedentes.

13.- Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por **umivale Activa** a tales efectos, 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.

Para ello, los técnicos asignados al proyecto trabajarán en estrecha colaboración con el equipo del proyecto conformado por el personal de **umivale Activa**.

14.- Propiedad intelectual

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de la aplicación informática y de los programas desarrollados que pudieran implementarse al amparo del presente contrato corresponden únicamente a **umivale Activa**, con exclusividad y a todos los efectos.

15.- Penalizaciones

Las penalizaciones se impondrán previo acuerdo adoptado en el seno del comité de seguimiento del proyecto, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago deban abonarse al adjudicatario.

El concepto por los que se aplicarán penalizaciones será la demora en la puesta en marcha de la totalidad del proyecto.

La demora en la entrega del proyecto supondrá una penalización que se calculará sobre el importe del contrato. La cuantía a aplicar será conforme a la siguiente fórmula:

Penalización aplicable en % = redondeo (meses de retraso) x 3

Ejemplo:

Meses de retraso	Cuantía aplicable
1 mes	3 %
1'6 meses	6 %
3'2 meses	9 %

umivale Activa se reserva el derecho a la resolución del contrato una vez alcanzado un retraso en la puesta en marcha de **3 meses** o **12% de penalización**.