PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA SOFTWARE PLATAFORMA ENERGÉTICA DE NASUVINSA

1. OBJETO

NASUVINSA precisa de los servicios de asistencia técnica para el mantenimiento de su herramienta software "Plataforma de Gestión Energética" y la validación de las integraciones de viviendas en la misma, teniendo en cuenta el uso de nuevas tecnologías tanto en las viviendas como en la propia Plataforma.

La Plataforma de Gestión Energética de NASUVINSA, a partir de ahora Plataforma, fue desarrollada con la colaboración de TRACASA y NASERTIC, sociedades públicas de Gobierno de Navarra, implementando solamente elementos de Software Libre. Dicha Plataforma realiza funciones de monitorización y control de los edificios del parque residencial de NASUVINSA, tratándose de un sistema centralizado que comunica con el PLC/autómata de cada edificio.

Esta Plataforma posibilita la gestión energética del parque público, permite el registro de datos fiables, muestra indicadores energéticos a nivel edificio y vivienda, detecta usos energéticos inadecuados, calcula consumos de ACS y calefacción individualizados por vivienda, incorpora notificaciones de alerta temprana y facilita el mantenimiento tanto de los edificios en conjunto como de las propias viviendas.

Las presentes Prescripciones Técnicas, que forman parte de las Condiciones Particulares, tienen por objeto la selección de un proveedor que realice una serie de trabajos relacionados con la citada Plataforma. Estos trabajos incluyen los siguientes servicios:

- ✓ Asistencia técnica necesaria para el correcto funcionamiento de la Plataforma (herramienta software).
- ✓ Asistencia técnica necesaria para la vigilancia de la correcta integración de edificios/viviendas en la Plataforma.
- ✓ Asesoramiento en materia de ciberseguridad y propiedad intelectual relacionada con la Plataforma.

Se adjunta a estas Prescripciones Técnicas el **documento "PLATAFORMA DE GESTIÓN DE EDIFICIOS – DESCRIPCIÓN TÉCNICA" (Anexo IV)**, con el que las empresas licitadoras podrán conocer con detalle el funcionamiento de la Plataforma y su operativa.

Se adjunta a estas Prescripciones Técnicas el documento **"REQUISITOS Y CALIDADES CONSTRUCTIVAS PROMOCIÓN ALQUILER. JULIO 2023. NASUVINSA" (Anexo V)**, con el que las empresas licitadoras podrán conocer los requisitos que debe cumplir el sistema de control de un edificio de NASUVINSA destinado a alquiler.

Por último, se adjunta a estas Prescripciones Técnicas el documento **"INSTRUCCIONES DE SEGURIDAD PARA PROVEEDORES DE DISPOSITIVOS DE CONTROL. NOVIEMBRE 2023. NASUVINSA" (Anexo VI)**, con el que las empresas licitadoras podrán conocer las directrices de seguridad que deben seguir todos los proveedores de dispositivos de control instalados en edificios de NASUVINSA y accesibles por Internet.

2. DESCRIPCIÓN DE NECESIDADES

2.1 Los servicios de asistencia técnica para el mantenimiento y vigilancia del correcto funcionamiento de la Plataforma (herramienta software) incluyen:

- **Formación**, mínimo 2 jornadas al año, y soporte interno a personal de NASUVINSA.
- **Mantenimiento preventivo** de la Plataforma, realizando, entre otros:
  - Revisión periódica del estado de las principales variables de funcionamiento, descritas en **(Anexo IV): Plataforma de Gestión de Edificios – Descripción Técnica**.
  - Revisión periódica del estado de los backups.
  - Revisión periódica del estado de conectividad de la Plataforma.
  - Atención especial al estado de los KPIs, el análisis automático, el módulo de consumo, las variables de las instalaciones FV, las alertas automáticas y sus correspondientes avisos mediante correos asociados, y el acceso de terceras partes.
  - Pruebas de recuperación.
  - Actualización de versiones tanto del sistema operativo de las máquinas virtuales como de los módulos y aplicaciones que componen la Plataforma.
- **Mantenimiento correctivo** de la Plataforma, proporcionando atención y resolución a todas las incidencias.
- Generación y mantenimiento de las **cuentas de usuario**.
- **Gestión de la documentación** técnica y de usuario.
- Reuniones de seguimiento semanales, teniendo el rol de gestor de las mismas y utilizando métodos de administración de proyectos ágiles.
- **Reuniones de trabajo** con el gestor de los servicios de infraestructura (hosting de la Plataforma).
- Exportación de datos almacenados a **terceras partes**, sólo si previamente están autorizadas por NASUVINSA para la consecución y el uso de los mismos, de alguna de las siguientes formas:
  - Exportación parcial a ficheros CSV.
  - Exportación total de BBDD.
- Elaboración de un **informe semestral resumen** de las tareas ejecutadas en dicho intervalo de tiempo.
- Elaboración de un **informe semestral de propuestas** de posibles mejoras de la herramienta software, sabiendo que la posible ejecución de las mismas por NASUVINSA no es objeto de este contrato.

2.2 Los servicios asistencia técnica para la vigilancia y análisis de la información proveniente de los edificios / viviendas integrados en la Plataforma incluyen:

- Revisión, conocimiento y gestión de los **Esquemas de Principio**, **Resúmenes Ejecutivos** sobre el funcionamiento de las instalaciones y **Tablas de Variables** específica de cada promoción de viviendas integrada en la Plataforma.
- **Reuniones periódicas** con los Estudios de Ingeniería responsables del diseño energético, Mantenedores, Administradores de Fincas y las personas responsables técnicas de NASUVINSA de cada promoción de viviendas integrada en la Plataforma.
- **Visitas físicas** a las promociones de viviendas integradas en la Plataforma para su correcta comprensión integral.
- **Reuniones de seguimiento activo,** teniendo el rol de gestor de las mismas, de posibles fallos o problemas con el Integrador Interno del edificio a nivel autómata/PLC y las **personas responsables técnicas de NASUVINSA de cada promoción de viviendas integrada en la Plataforma**, siendo estas últimas las

responsables tanto de los canales de comunicación oportunos como de la adopción de las medidas correspondientes.

- Elaboración de un **informe trimestral de seguimiento** de acciones propuestas a las personas responsables técnicas de NASUVINSA de cada promoción de viviendas derivadas, entre otros, de las reuniones anteriores y del Módulo de Análisis Automático de Plataforma.
- Seguimiento de la correspondencia de **consumos de ACS y climatización** entre los valores "in situ" de los contadores, proporcionados por NASUVINSA, y los registrados en la Plataforma, para asegurar el correcto funcionamiento del módulo de Consumos de la Plataforma.
- Gestión de las **comunicaciones** de cada edificio con la Plataforma de manera coordinada **con las personas responsables de NASUVINSA**, realizando entre otros:
    - Seguimiento de la configuración de la VPN de acceso al edificio.
    - Seguimiento de los permisos de acceso al edificio.
    - Seguimiento del estado y resolución de posibles problemas.
    - Reuniones de trabajo con el gestor de los servicios de comunicación de la Plataforma.
    - Mantener actualizada la información.
- Elaboración de un **informe semestral resumen** de las tareas ejecutadas en dicho intervalo de tiempo.

2.3 Los servicios de asesoramiento en materia de ciberseguridad y de propiedad intelectual incluyen:

- Asesoramiento a personas técnicas de NASUVINSA en materia de ciberseguridad, especialmente:
    - Ante **eventos que comprometan la integridad**, confidencialidad y disponibilidad de los sistemas y datos de la Plataforma
    - En la toma de decisiones sobre **instalaciones de nuevos equipos** inteligentes en promociones de viviendas integradas en la Plataforma.
- Reuniones de trabajo con el **gestor de los servicios** de comunicación de la Plataforma.
- Revisión, y actualización si procede, de las medidas de seguridad básicas recogidas en el **(Anexo VI): Instrucciones de seguridad para proveedores de dispositivos de control. Noviembre 2023. NASUVINSA**.
- Revisión y gestión de la **propiedad intelectual** de los trabajos realizados, o a realizar, por terceras partes intervinientes en cualquier fase del ciclo de vida de datos de la Plataforma.

2.4 El lugar de trabajo para las actividades relacionados con este contrato será preferencialmente en las dependencias de las empresas licitadoras, garantizando realizar estos servicios de forma remota. Las empresas deben garantizar contar con los medios propios de infraestructuras y herramientas de ciclo de vida de desarrollo software, requeridas para las soluciones a desarrollar. Igualmente, las empresas deben garantizar la disponibilidad del equipo de trabajo en las dependencias de NASUVINSA y sus viviendas para los trabajos correspondientes a las actividades relacionadas con la vigilancia de la correcta integración de edificios/viviendas en la Plataforma.

Para los trabajos relacionados con el mantenimiento de la herramienta software, las empresas deben garantizar la disponibilidad presencial del equipo de trabajo correspondiente en las dependencias y/o ubicaciones requeridas. Así mismo, las empresas deben garantizar la capacidad de atender a cualquier incidencia en un tiempo inferior a 48 horas.

3. EQUIPO TÉCNICO MÍNIMO

El equipo técnico mínimo exigido para la ejecución de los servicios de asistencia técnica objeto de esta licitación será el desarrollado en el apartado **I SOLVENCIA TÉCNICA Y PROFESIONAL** de las Condiciones Particulares de este contrato.