4203 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Soluciones - Cliente

ÍNDICE

1 OBJETO 5

2 PRESUPUESTO 5

2.1 Ampliación 6

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 6

3.1 Actividades del servicio 6

3.1.1 Gestión del inventario y de la documentación 6

3.1.2 Mantenimiento básico 6

3.1.3 Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevo desarrollo 7

3.2 Fases del servicio 8

3.3 Plataformas tecnológicas 9

3.4 Equipo técnico 10

3.5 Modelo organizativo 14

3.5.1 Funciones de la empresa adjudicataria 14

3.5.2 Responsabilidades de la empresa adjudicataria 15

3.6 Control y Seguimiento 16

3.6.1 Informes de Seguimiento 16

3.7 Niveles del servicio 17

3.7.1 Indicadores de Servicio 17

3.8 Calidad del Servicio 23

3.8.1 Objetivo 23

3.8.2 Normativa 23

4 CONDICIONES PARTICULARES....23
4.1 Plazo de entrega....23
4.2 Prórroga....23
4.3 Garantía....23
4.4 Características del servicio....24
4.4.1 Horario del servicio....24
4.4.2 Tiempo estipulado para presentarse....24
4.5 Penalizaciones....25
4.6 Software de calidad y pruebas....26
4.7 Metodología y documentación....26
4.7.1 Modelo de gestión....27
4.8 Forma de pago....28
4.9 Criterios de adjudicación....28
4.9.1 Criterios cuantificables automáticamente – Sobre B....28
4.9.2 Criterios no cuantificables automáticamente – Sobre C....30
4.10 Equipo de trabajo....31
4.11 Control de los trabajos....31
4.12 Finalización del contrato.....32
4.13 Propiedad Intelectual....32
4.14 Oferta (estructura)....33
4.15 Perspectiva de género....33
4.16 Seguridad de la información....33

4.16.1 Contrato, acuerdo de confidencialidad, Normativa de seguridad para empresas proveedoras, y protección de datos de carácter personal 33

5 ANEXO A 41

1 OBJETO

Servicio de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones del Departamento de Hacienda y Finanzas de la DFB bajo la modalidad de acuerdo de nivel de servicio (ANS) en las áreas:

- Tributos directos
- Tributos indirectos
- Tributos locales
- BILA y programas de ayuda
- Censos Tributarios y Registros e intercambio con otras administraciones/organismos (convenios)
- Maestro contribuyentes y Unidades Familiares/Identificación
- BATUZ

La relación actual de las aplicaciones es la que figura en el ANEXO A, contemplándose dentro de esta contratación, la posibilidad de incorporar o eliminar aplicaciones a lo largo de su ejecución.

Este servicio comprende la realización de muchas de las tareas asociadas al desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas, tales como la coordinación, análisis de negocio, diseño técnico, construcción, pruebas de calidad de software, migración, documentación, paso a producción, atención y formación a las personas usuarias de las mismas, etc.

2 PRESUPUESTO

Se va a proceder a la contratación máxima de: Importe neto de 4.414.080,00 euros. IVA (%) 21. Importe total 5.341.036,80 euros.

La empresa licitadora deberá indicar los siguientes precios/hora (sin IVA), estableciéndose unos máximos.

Precio hora máximo jefatura de proyectos: 50,00 € (sin IVA)
Precio hora máximo análisis de negocio: 46,00 € (sin IVA)
Precio hora máximo de diseño técnico: 42,00 € (sin IVA)
Precio hora máximo de programación: 40,00 € (sin IVA)

Consultas e incidencias: Cada consulta se facturará al precio de 2 horas de programación y cada incidencia al de 1,5 horas de programación, independientemente de su duración.

Durante la ejecución del contrato Lantik podrá variar el coeficiente de multiplicación de las incidencias y consultas tras previa notificación y aceptación por parte de la empresa adjudicataria.

El coste del resto de actividades indicadas en el pliego estará incluido dentro de los precios mencionados.

Incluirán todo tipo de gastos generales, financieros, transportes, dietas, desplazamientos, seguros, herramientas, líneas de comunicación, licencias y todo tipo de gasto del personal técnico o gastos de cualquier otro tipo, necesario para la prestación del servicio.

2.1 Ampliación

El volumen de tareas calculado corresponde a las necesidades, según el presupuesto actual. Dado que no se dispone de información presupuestaria de todo el periodo que cubre el contrato es necesario incorporar la posibilidad de un incremento de hasta un 20% adicional.

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1 Actividades del servicio

Para la prestación del servicio se establecen las siguientes actividades.

El Área de Soluciones-Cliente dispone de un procedimiento detallado de las funciones y pasos a seguir para realizar cada uno de los servicios indicados.

3.1.1 Gestión del inventario y de la documentación

- Mantener actualizado el Inventario de Entidades:

  Verificar y actualizar el inventario de entidades de las aplicaciones objeto del ANS.

- Completar y mantener actualizada la Documentación Técnica Básica:

  Elaborar y/o actualizar la documentación técnica de las aplicaciones objeto del ANS, que podrá comprender los siguientes documentos de acuerdo a la normativa interna de calidad que aplique en cada caso:

  - Ficha DFB
  - Modelo de Datos (DER)
  - Manual de Usuario/a (MDU)

  Trimestralmente la empresa adjudicataria informará a Lantik de la situación de actualización en la que se encuentra la documentación técnica de las aplicaciones.

  La documentación técnica es dinámica y podrá variar a lo largo de la duración del contrato con previo aviso a la empresa adjudicataria.

3.1.2 Mantenimiento básico

- Atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones:

Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias técnicas y funcionales de personas usuarias, personal técnico y CAU de Lantik, respecto a las aplicaciones objeto del servicio.

Para gestionar y resolver las consultas e incidencias registradas por el CAU se utilizará la aplicación de gestión de incidencias que utiliza Lantik.

Se deberá realizar una correcta tipificación de los tickets con el fin de que la empresa adjudicataria pueda trasladar a Lantik, en el momento que se le solicite, una visión global por aplicación.

La descripción de la solución de los tickets deberá ser lo más explicativa posible según el tipo de ticket.

- Mantenimiento correctivo (errores en el software):

  Definido como el conjunto de acciones orientadas a garantizar la continuidad de las aplicaciones en producción. Son los cambios necesarios para la resolución de los errores en las aplicaciones que afectan a su disponibilidad por parte de las personas usuarias.

  Es un mantenimiento no planificado, que contempla la resolución de problemas en los procesos productivos. Los problemas corren por cuenta de la empresa adjudicataria, sin coste para Lantik.

  Se valorarán las acciones que la empresa adjudicataria proponga con el fin de que la disminución de problemas conlleve una mejora en la calidad de las aplicaciones.

  Para gestionar y resolver los problemas registrados por el CAU se utilizará la aplicación de gestión de incidencias que utiliza Lantik.

Si en el futuro se estableciese otra tipología adicional de mantenimiento básico, su valoración y sus indicadores serán fijados de mutuo acuerdo con la empresa adjudicataria.

3.1.3 Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevo desarrollo

- Mantenimiento evolutivo:

  Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la expansión o cambio de las necesidades de las personas usuarias.

- Mantenimiento adaptativo:

  Son las modificaciones necesarias por los cambios de los entornos tecnológicos.

- Nuevo desarrollo:

  Son las tareas de desarrollo incluidas en proyectos de nueva creación.

En todos los casos, para su realización será necesario el registro y aprobación de una petición que se tramitará con la aplicación de Lantik de gestión de peticiones.

Los nuevos desarrollos deberán ser bilingües (euskera/castellano) y cumplirán con el nivel AA de accesibilidad, conforme al Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, salvo excepción explícita de Lantik.

Los nuevos desarrollos de Internet deberán estar adaptados a las dos últimas versiones de los navegadores Explorer, Firefox, Chrome y Safari y los nuevos desarrollos de Intranet deberán estar adaptados a las dos últimas versiones de Explorer y Firefox. A lo largo del contrato se determinará la conveniencia de valorar nuevos navegadores y/o versiones.

La realización de los trabajos por parte de la empresa adjudicataria exigirá:

- la valoración previa, en horas, por parte de la empresa adjudicataria y
- la aceptación por parte de Lantik de esta valoración.

A su finalización, la empresa adjudicataria facturará los trabajos en base a la valoración aceptada.

Lantik revisará los trabajos efectivamente entregados, comprobando que se corresponden con lo aceptado anteriormente y dará su V°B° a los mismos.

3.2 Fases del servicio

FASE 1: diagnóstico

En esta fase se realizará una revisión conjunta entre Lantik y la empresa adjudicataria del alcance del servicio, la estructura de gestión, las exigencias del servicio y la organización de este.

Asimismo, en esta fase también se realizará una revisión de los servicios, recopilación de procedimientos, instrucciones técnicas y buenas prácticas, análisis de riesgos y comprensión de los indicadores definidos.

FASE 2: transferencia

En esta fase se realizará una transferencia de conocimientos estructurada, mediante la ejecución de un plan de reuniones específicas y formación funcional en aquellos casos que se requiera.

Los servicios incluidos en estas dos primeras fases no serán facturables. La suma de la duración de ambas fases no podrá ser superior a un mes.

FASE 3: inicio del servicio - ejecución

El objetivo de esta fase es ejecutar y gestionar los servicios del contrato y garantizar la calidad del servicio mediante el desarrollo de las actividades indicadas, el control de calidad del servicio y la elaboración de propuestas de acciones de mejora.

FASE 4: entrega

En esta fase la empresa adjudicataria pondrá a disposición de Lantik el software, los documentos de trabajo y la documentación técnica necesaria que no haya entregado durante la ejecución del contrato para poder volver a asumir el mantenimiento delegado. Los servicios incluidos en esta fase no serán facturables ya que se la entrega debiera realizarse durante la FASE 3.

FASE 5: transferencia de conocimiento

Si Lantik requiriese de la colaboración de la empresa adjudicataria para abordar las tareas de la FASE 2 de otro contrato, estas serán solicitadas de una manera estructurada y se facturarán según precio/hora "Programación" o "Diseño Técnico", según necesidad y durante los dos últimos meses de contrato.

3.3 Plataformas tecnológicas

El desarrollo de los proyectos se realizará principalmente sobre las siguientes plataformas tecnológicas. Tanto las versiones como las herramientas especificadas podrán ir variando debido a migraciones tecnológicas y a la implantación de nuevas soluciones:

Se utilizará la infraestructura de seguridad estándar de Lantik.

Plataforma Host

- Micro Focus Enterprise Server.
- SQL Enterprise Server.
- Lenguajes de programación para procedimientos almacenados:
  - Visual COBOL.
  - Transact-SQL.
- Microfocus Enterprise Developer (Microfocus Visual COBOL) y Herramientas cliente de SQL server.

Gestión de configuración

- Subversion / Atlassian JIRA + Fisheye + Bamboo

Plataforma J2EE-JBoss

- Servidor de aplicaciones: Red Hat JBoss EAP.
  - Java EE – Servlets.
- Gestor de portales Liferay.
  - Portlets JSR 286.
- Entorno desarrollo: Red Hat JBoss Developer Studio.
- FUSE.
- Lenguaje de programación: Java SE.

- SQL Server (driver JDBC de Microsoft).
- ReactJS
- Logicblox
- Frameworks de Lantik para el desarrollo de aplicaciones:
    - Framework AtomDir: desarrollado a medida por Lantik.
    - Framework BIDE: desarrollado a medida por Lantik, basado en las siguientes tecnologías y estándares: Servlet, Java Server Faces, EJB, PrimeFaces, jQuery.
    - Ekin (Escritorio de trabajo): desarrollado a medida por Lantik, basado en ZK Framework.

Plataforma Microsoft

Entorno WEB

- Sistemas Operativos (servidor): Windows.
- Servidor http y aplicaciones: Internet Information Server y Framework .Net.
- Framework (Lantik): ATOM.NET.
- Lenguajes de programación: Visual Basic, Visual Basic.NET.
- Gestor de Bases de datos: SQL Server, acceso vía ADO, SQL Server Client, MS Access.
- Páginas HTML, HTML 5 y XHTML, ASP y ASP.NET, CSS 3, JavaScript.

Plataforma Mobile

- SDK y Front-End para desarrollo de aplicaciones mobile tanto híbridas como multiplataforma.
- Lenguajes de programación: HTML5, CSS3, JavaScript/TypeScript orientados a la creación de Progressive Web Apps, .NET y C#.
- Formatos de intercambio de datos: XML, JSON.
- Interfaz de comunicación: REST.
- Integración con Mobile Back-End Services, ya sean instalados onCloud u onPremise, como Notificaciones Push, Analytics, Almacenamiento y Encriptación de Datos, Geoposicionamiento, Chatbots, servicios de otras plataformas de Lantik, etc.

3.4 Equipo técnico

Para la correcta ejecución de los trabajos será necesario contar con un equipo técnico estable compuesto por 34 personas con la siguiente experiencia y conocimientos:

20 personas HOST (Cobol Cics) - MICROFOCUS (Cobol)

- 20 personas con experiencia mínima de 3 años en MICROFOCUS (Cobol) y SQL.
- De ellas 15 con experiencia mínima de 5 años en COBOL CICS.

10 personas Java EE

- 10 personas con experiencia mínima de 3 años en J2EE.
- De ellas 5 con experiencia mínima de 1 año en J2EE (JBoss).

4 personas Microsoft (Visual Basic)

- 4 personas con experiencia mínima de 4 años en Microsoft Visual Basic.

Además, en el equipo técnico propuesto anteriormente (34 personas) se deberá tener conocimientos en:

- Al menos 1 persona con experiencia mínima de 2 años en la herramienta Jmeter.
- Al menos 2 personas con experiencia mínima de 6 meses en ReactJS.
- Todas las siguientes áreas funcionales: Al menos 18 personas deberán haber participado en proyectos de:

  Gestión de Tributos Locales (IBI, IAE)

  Gestión de declaraciones censales y control censal tributario

  Gestión de Modelos informativos, con y sin Retenciones

  Gestión de Tributos Directos

  Gestión de Tributos Indirectos

  Gestión registro facturas y operaciones económicas

  Programas de ayuda a la cumplimentación y presentación de declaraciones tributarias

  Maestro contribuyentes y Unidades Familiares/Identificación

- EUSKERA: 2 personas deberán tener nivel mínimo C1, o equivalente según el marco común europeo de referencia para las lenguas, acreditado. Otras 6 personas deberán tener nivel medio (Lantik se reserva la posibilidad de verificar su conocimiento mediante entrevistas u otros medios alternativos).

La información del equipo técnico se deberá aportar de una forma clara, estructurada en tablas, que aporten toda la información de la experiencia en cada uno de los epígrafes solicitados:

Una tabla general de resumen que contenga a todo el equipo de trabajo:

Id.(1)	J2EE	J2EE Jboss	Microsoft	Cobol CICS	Microfocus	Jmeter	ReactJs	Área Funcional	Euskera
1	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(nivel)
2	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(nivel)
...	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(meses)	(nivel)

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo.

Tablas por persona que aporten toda la información de la experiencia en tecnología/conocimiento:

Id. (1)	Descripción del proyecto	Cliente (Entidad/Persona de contacto)	Periodo		Experiencia	
			Fecha inicio	Fecha fin	Tecnología/Conocimiento (2)	Descripción de tareas realizadas
1			mm/aaaa	mm/aaaa		
1			mm/aaaa	mm/aaaa		

...			mm/aaaa	mm/aaaa		
...						

(1) Identificador: nº correlativo que identifica a cada persona del equipo (deberá coincidir con la tabla anterior).
(2) Modificar por las tecnologías o servicios solicitados (J2EE, J2EE Jboss, Microsoft, ... con una suma total por tecnología/conocimiento.

3.5 Modelo organizativo

La empresa adjudicataria deberá disponer de la organización necesaria para poder acometer con éxito el servicio solicitado.

3.5.1 Funciones de la empresa adjudicataria

Responsable del servicio ANS (gestión y control)

- Control y seguimiento de la totalidad de los servicios de desarrollo y mantenimiento bajo ANS cuya ejecución esté a cargo de la empresa adjudicataria.
- Centralizar y coordinar las relaciones con Lantik.
- Dirigir los trabajos realizados por el personal de su empresa y verificar su nivel de calidad, entregando a las personas responsables de Lantik, los informes de verificaciones realizadas.
- Garantizar que la documentación de las entidades generadas sigue las normas establecidas en Lantik y que los documentos elaborados queden registrados en sus sistemas.
- Aseguramiento de la mejora continua.

Responsable de aplicaciones

- Control y seguimiento del servicio de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones asignadas.
- Control de cambios.
- Coordinación del equipo de trabajo. Dirección del equipo del que se dispone para alcanzar los objetivos de cada proyecto.
- Planificación del servicio, con las personas responsables de los proyectos de Lantik.
- Visión de la evolución del mantenimiento básico de cada aplicación (evolución de consultas, incidencias y problemas, para proponer actuaciones de mejora).
- Propuesta de acciones correctoras.
- Aseguramiento de la mejora continua.

Análisis de negocio

- Ordenar y estructurar la definición de los requerimientos de los proyectos y la correcta elaboración del producto o solución.
- Identificar las necesidades y determinar soluciones a problemas de negocio.

Equipo de Diseño Técnico: deberán adquirir un conocimiento amplio de las aplicaciones asignadas y realizar las siguientes funciones:

- Diseño técnico de las peticiones de acuerdo a los documentos de visión y alcance recibidos o incluso, la elaboración del propio documento de visión y alcance.
- Valoración del esfuerzo necesario para la realización de trabajos y del plazo de realización.
- Elaboración de la documentación técnica correspondiente a los programas implicados e incorporación a los registros correspondientes.

- Elaboración de la documentación de implantación de los programas.
- Análisis y diagnóstico de incidencias y problemas.
- Propuesta de soluciones.
- Asunción, en momentos puntuales, de tareas de apoyo a la programación.
- Elaboración del plan de pruebas, realización de pruebas funcionales y de integración / aceptación.
- Realización de propuestas para mejorar la funcionalidad o el rendimiento de las aplicaciones asignadas.
- Propuesta de acciones correctoras.
- Aseguramiento de la mejora continua.

Equipo de Programación: deberán adquirir un conocimiento amplio de las aplicaciones asignadas y realizar las siguientes funciones:

- Creación y/o modificación de programas de acuerdo a la documentación elaborada por el equipo de Diseño Técnico.
- Apoyo al equipo de Diseño Técnico en parte de sus labores cuando éste lo requiera.
- Realización de pruebas unitarias de cada programa.
- Realizar las labores con apoyo específico de un equipo especializado de Maquetación/Diseño.

Equipo de Calidad

- Asegurar el correcto control, uso y cumplimiento de los procedimientos, instrucciones, estándares de trabajo, formatos, registros y requisitos de calidad establecidos para el servicio ANS.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa externa que sea de aplicación.
- Cumplimentar, conservar y controlar los registros de calidad establecidos.
- Recopilar todos los informes de No Conformidades o Desviaciones dentro del Servicio ANS, asegurando la adecuada resolución de estas con las acciones correctivas, preventivas o de mejora que proceda.
- Realizar las revisiones, inspecciones y auditorías que se determinen.
- Gestionar las quejas y sugerencias relacionadas con el servicio prestado.
- Realizar las mediciones de satisfacción de Lantik con respecto al servicio prestado, evaluar sus resultados y establecer acciones correctivas y/o preventivas, en caso de producirse desviaciones.
- Velar por la adecuada gestión de calidad de todos los aspectos del servicio ANS asegurando la correcta utilización de la documentación, su codificación, archivo de registros de calidad, etc.

3.5.2 Responsabilidades de la empresa adjudicataria

- Puesta en marcha y cumplimiento del nivel de servicio.

- Disponer, gestionar y mantener actualizada la infraestructura local necesaria para la prestación del servicio.
- Analizar cada demanda de trabajo y estimar el esfuerzo necesario para su ejecución incluyendo y detallando cada actividad; utilizando procedimientos de valoración.
- Facilitar a Lantik las estimaciones realizadas para su aprobación o revisión.
- Facilitar a Lantik el detalle de esfuerzo dedicado a la implementación de cada demanda, comparado con la estimación prevista.
- Entregar a Lantik los informes de situación definidos que permitan el control continuo del servicio.
- Incorporar semanalmente el avance de los trabajos realizados mediante el sistema habilitado para tal fin en Lantik
- Garantizar la comunicación suficiente para que las personas responsables de las aplicaciones de Lantik mantengan el conocimiento funcional de las mismas.
- En todos los casos, a no ser que se autorice expresamente y para un tema puntual, será obligatorio acudir con personal de Lantik a cualquiera de las dependencias de la DFB, de sus empresas u organismos forales.
- Asignar al servicio las personas técnicas que cumplan con el perfil profesional requerido.
- Alimentar los sistemas de información acordados para asegurar la calidad del servicio.

3.6 Control y Seguimiento

Con el objetivo de verificar el cumplimiento del nivel de servicio comprometido y adoptar las medidas correctoras necesarias se realizarán reuniones periódicas.

3.6.1 Informes de Seguimiento

Existirán una serie de informes de seguimiento requeridos para el correcto análisis de la evolución del servicio.

La empresa adjudicataria utilizará los sistemas de Lantik para el registro de incidencias, consultas y problemas, así como para la gestión de las peticiones asignadas. Podrá complementar la información de dichos sistemas con sus propias herramientas si así lo considerase para elaborar los informes solicitados a continuación:

Se contemplan los siguientes tipos de informes de periodicidad mensual:

- Informes de seguimiento de mantenimiento básico.
    - Relación de consultas, incidencias y problemas, indicando por cada una de ellas y por aplicación, las horas dedicadas (con un acumulado mensual y tiempo medio de resolución por cada tipo).
    - Acciones realizadas para resolver problemas.
- Informes de seguimiento de peticiones.

- Desglose de peticiones abreviadas, indicando por cada una de ellas las horas dedicadas (con un acumulado mensual por aplicación y total).
- Relación de peticiones, indicando por cada una de ellas el estado en plazo y horas.

Estos informes u otros, que por interés puedan definirse, se entregarán de forma que la información sea manipulable para poder obtener datos estadísticos.

3.7 Niveles del servicio

3.7.1 Indicadores de Servicio

Se han definido indicadores para:

- Servicio de atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones
- Servicio de mantenimiento correctivo (problemas)
- Servicio de mantenimiento evolutivo / adaptativo y nuevo desarrollo

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- Identificador. Código que identifica el indicador
- Descripción. Descripción del indicador
- Fórmula de cálculo. Método para calcular el indicador
- Plazo máximo. Límite temporal para el cumplimiento del indicador
- Periodicidad. Frecuencia de cálculo del indicador
- Valor objetivo. Valor fijado como objetivo para el indicador
- Penalización. El incumplimiento del indicador tiene penalización o no.

Un atributo de catalogación importante es la urgencia o la criticidad (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados.

Sus valores son:

Prioridad	Descripción
Muy urgente	Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio o la imagen de Lantik. Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
Urgente	Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de Lantik pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.
Normal	Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de Lantik y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.

Cualquier incidencia que afecte a una aplicación crítica será considerada inicialmente como “Muy Urgente”.

No obstante, y tras su revisión, podrá ser modificada por Lantik a prioridad “Urgente” o “Normal”.

3.7.1.1 Atención a Consultas y Soporte Técnico de aplicaciones (consultas e incidencias)

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodi-cidad	Valor Objetivo	Penali-zación
%TPRS	**TPRS**: **T**iempo de **P**rimera **R**espuesta petición de **S**oporte **%TPRS**: Porcentaje de peticiones de soporte revisadas (en el período) que han cumplido el plazo máximo de primera respuesta establecido sobre el total de peticiones revisadas (en el período).	En Remedy, Tiempo Prim. Resp. =Fecha Prim. Interven. - Fecha Asignación (Nº peticiones con Primera Respuesta por debajo del plazo máximo / Nº total de peticiones) * 100	1 hora	Mensual	**> 98%**	Si

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodi-cidad	Valor Objetivo	Penali-zación
%TRS	**TRS: T**iempo **R**esolución petición de **S**oporte **%TRS**: Porcentaje de peticiones de soporte finalizadas (en el período) que han cumplido el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de peticiones finalizadas (en el período)..	En Remedy, Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº peticiones resueltas en plazo / Nº total de peticiones) * 100	8 horas	Mensual	**> 98%**	Si

Las horas se contabilizarán exclusivamente dentro del horario establecido para la prestación del servicio.

3.7.1.2 Mantenimiento Correctivo (problemas)

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodi-cidad	Valor Objetivo	Penali-zación
%TRMU	**TRMU**: **T**iempo **R**esolución problemas **M**uy **U**rgentes **%TRMU**: Porcentaje de problemas catalogados como Muy Urgentes resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	En Remedy, Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº problemas Muy Urgentes resueltos en plazo / Nº total de problemas) * 100	4 horas	Mensual	**> 98%**	Si
%TRU	**TRU**: **T**iempo **R**esolución problemas **U**rgentes **%TRU**: Porcentaje de problemas catalogados como Urgentes resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	En Remedy, Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº problemas Urgentes resueltos en plazo / Nº total de problemas) * 100	8 horas	Mensual	**> 98%**	Si
%TRN	**TRN**: **T**iempo **R**esolución problemas **N**ormales **%TRN**: Porcentaje de problemas catalogados como Normales resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	En Remedy, Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº problemas Normales resueltos en plazo / Nº total de problemas) * 100	16 horas	Mensual	**> 98%**	Si

3.7.1.3 Servicio de mantenimiento evolutivo / adaptativo y nuevo desarrollo

REINCIDENCIAS: Tasa de Errores de la empresa adjudicataria

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Tasa Máxima	Periodi-cidad	Penali-zación
EM	**EM**: Número de **E**rrores por cada 1.000 horas de **M**antenimiento evolutivo / adaptativo y N.D.	En Remedy, Nº de Problemas x 1000 / En el registro de peticiones, Nº de horas de Mant. evolutivo/adaptativo y N.D. = Tasa de errores	**< 8**	Trimestral	Si

VALORACION DEL CLIENTE: Servicio de Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo y Nuevo Desarrollo

Id.	Descripción	Método de Obtención	Valor Objetivo	Periodi-cidad	Penali-zación
VCME	**VCME** (1) **CALIDAD -** Valoración del Cliente sobre el servicio de Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo y Nuevo Desarrollo	Valoración del Cliente al cierre del pedido **CALIDAD**	**> 8**	Trimestral	No
	VCME (2) **PLAZO -** Valoración del Cliente sobre el servicio de Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo y Nuevo Desarrollo	Valoración del Cliente al cierre del pedido **PLAZO**	**> 8**	Trimestral	No

VALORACION DEL CLIENTE: Servicio de Mantenimiento Básico

Id.	Descripción	Método de Obtención	Valor Objetivo	Periodi-cidad	Penali-zación
VCMB	**VCMB** (1) **CALIDAD**. - Valoración del Cliente sobre el servicio de Mantenimiento Básico	Valoración del Cliente al cierre del ticket **CALIDAD**	**> 7,5**	Mensual	No
	VCMB (2) **PLAZO. -** Valoración del Cliente sobre el servicio de Mantenimiento Básico	Valoración del Cliente al cierre del ticket **PLAZO**	**> 7,5**	Mensual	No

3.8 Calidad del Servicio

3.8.1 Objetivo

La gestión de la calidad de un servicio de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones bajo ANS hace referencia al conjunto de técnicas, actividades y resultados que garanticen que se cumplen la normativa y estándares establecidos para el servicio.

3.8.2 Normativa

En la gestión de calidad del servicio ANS se tendrán en cuenta las normativas internas de Lantik y de la empresa adjudicataria.

En concreto, del sistema de gestión de calidad de Lantik se tendrán en cuenta los procedimientos del Área de Soluciones - Cliente, así como las instrucciones técnicas asociadas.

En cada caso, Lantik definirá los procedimientos, instrucciones, metodologías, estándares, normativas, formatos, registros y herramientas a utilizar en la gestión de la calidad.

Con carácter general, Lantik facilitará a la empresa adjudicataria de ANS aquellos procedimientos e instrucciones de su sistema de gestión de calidad que sean de aplicación en el servicio. En su defecto, se hará preciso definir la sistemática de actuación a seguir.

Esta lista podrá variar en función de la evolución del sistema de gestión de calidad de Lantik y de las necesidades del servicio ANS.

4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 Plazo de entrega

Los trabajos se iniciarán a la firma de contrato y tendrán una duración de un año.

4.2 Prórroga

El contrato será prorrogable opcionalmente por meses, hasta un máximo de cuatro años.

Para que la renovación surta efecto, Lantik deberá comunicar por escrito a la empresa adjudicataria su intención de prorrogar el contrato. En el caso de prórroga los precios unitarios no variarán.

4.3 Garantía

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta realización de los trabajos contratados y de la corrección de los defectos que en ellos pudieran existir y sean notificados durante la vigencia del contrato. Una vez haya finalizado la vigencia del contrato, el periodo de garantía seguirá vigente durante un mínimo de un año.

La garantía tiene validez incluso en el supuesto de que personal de Lantik los haya examinado durante su elaboración o desarrollo o los haya aceptado en comprobaciones, valoraciones o entregas parciales.

La empresa adjudicataria se compromete a resolver las disfuncionalidades causadas por errores propios y no inducidas por otras aplicaciones o intervenciones externas sin cargo alguno para Lantik.

No obstante, cualquier producto que entregado por la empresa adjudicataria, sea modificado por un tercero, perderá de inmediato su garantía.

Cuando los nuevos desarrollos de una aplicación se pasan al ANS están en garantía durante el período que recoja el contrato de la empresa desarrolladora, derivándose los tickets a esta hasta su estabilización y siempre que no se hagan modificaciones sobre los mismos.

4.4 Características del servicio

4.4.1 Horario del servicio

El horario mínimo requerido del servicio todas las semanas del año, excluidos festivos en Bilbao, será:

INVIERNO (de lunes a jueves)

Periodos: del 1 de enero al 30 de junio y del 1 de septiembre al 31 de diciembre.

Horario: de 8:00 a 18:00.

INVIERNO (viernes) y VERANO

Periodo: del 1 de julio al 31 de agosto y todos los viernes del año.

Horario: de lunes a viernes de 8:00 a 15:00.

El tiempo de respuesta dentro del horario de servicio deberá ser inmediato. (Definido como el tiempo que pasa desde que se envía una comunicación y se recibe una respuesta.)

No obstante, también se requiere una ventana de atención 24x7 basada en poder disponer de algún teléfono móvil de alguna persona responsable del servicio, para poder comunicar situaciones de emergencia o situaciones de contingencia. El precio de la hora de este servicio (cuando sea requerido) será el de la hora estipulada con el importe de jefatura de proyectos con un coeficiente de 1,5.

Si Lantik solicitara alguna intervención fuera del horario de servicio, los trabajos se podrán facturar con un coeficiente de 1,5 sobre los precios unitarios establecidos.

4.4.2 Tiempo estipulado para presentarse

Cualquier persona que forme parte del equipo de trabajo deberá poder presentarse en Lantik, en cualquiera de las dependencias de la DFB, de sus empresas u organismos forales si Lantik así lo requiriese en un máximo de 4 horas.

4.5 Penalizaciones

Se comprobarán las desviaciones respecto a los niveles de servicio establecidos, siendo objeto de penalizaciones en los términos que a continuación se establecen, una vez superado el periodo transitorio (Fase 1 de diagnóstico + Fase 2 de transferencia) establecido en un mes como máximo, y con periodicidad mensual o trimestral, según indicador.

Se han definido indicadores para el Mantenimiento básico y para el Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevo desarrollo.

Mantenimiento básico:

- Servicio de atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones.
- Servicio de mantenimiento correctivo.

Para calcular la penalización se aplicará la siguiente fórmula, en base a las desviaciones de los indicadores que no han alcanzado el nivel requerido:

$$\% \text{ de Penalización} = \frac{\sum [(\text{valor requerido} - \text{valor conseguido}) \times 100 \times 2]}{(\text{Nº indicadores} \times \sum \text{valor requerido})}$$

El % se aplicará hasta un máximo del 15% del importe mensual del mantenimiento básico para el que se hayan obtenido los datos de los indicadores. Se aplicará en la factura del mes siguiente.

No se penalizará el incumplimiento de los indicadores de un periodo que no alcance el mínimo de 10 valores, en cuyo caso, se acumularán durante los periodos de medición sucesivos que sean necesarios hasta alcanzar ese mínimo, procediéndose a aplicar el resultado final a todos los periodos incumplidos.

Cuando haya que excluir un ticket o pedido del incumplimiento de un indicador, se deberá dejar constancia de la causa en el propio ticket o pedido.

Ejemplo de aplicación de mantenimiento básico: Tenemos, por ejemplo, para el mes de febrero (datos no reales):

- El Nº de indicadores establecidos es de 5 (En la fórmula valor para Nº indicadores):
  - TPRS con meta establecida del 98%.
  - TRS con meta establecida del 98%.
  - TRMU con meta establecida del 98%.
  - TRU con meta establecida del 98%.
  - TRN con meta establecida del 98%.
- Valor conseguido, por ejemplo:
  - %TPRS → 99%
  - %TRS → 98%
  - %TRMU → 94%
  - %TRU → 96%
  - %TRN → 99%

Como vemos, en dos indicadores no se ha conseguido la meta.

- Desarrollo de la fórmula:

$$\% \text{ de penalización} = \frac{[((98-94)\ x100x2) + ((98-96)x100x2)]}{(2x(98+98))} = 3{,}06\%$$

Por lo tanto, el % de penalización, alcanzaría un 3,06% del importe del mantenimiento básico en febrero. Se descontaría de la factura presentada en marzo.

Mantenimiento evolutivo / adaptativo y nuevo desarrollo

Para calcular la penalización se aplicará la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de Penalización} = \frac{(\text{valor conseguido} - \text{valor requerido}) \times 10 \times 2}{\text{Valor requerido}}$$

El % se aplicará hasta un máximo del 15% del importe trimestral del mantenimiento evolutivo / adaptativo y nuevo desarrollo para los meses en los que se hayan obtenido los datos del indicador. Se aplicará en la factura del mes siguiente.

Por otra parte, se aplicará una penalización de 300,00 euros (sin IVA) cada vez que el tiempo en presentarse en Lantik, en cualquiera de las dependencias de la DFB, de sus empresas u organismos forales sea superior al plazo máximo especificado por la empresa adjudicataria en el apartado de "Tiempo estipulado para presentarse".

En caso de que el pago por parte de Lantik estuviera realizado con anterioridad, la empresa contratada, abonará a Lantik el importe de la penalización.

4.6 Software de calidad y pruebas

Lantik comenzó con la implantación de procesos de aseguramiento de la calidad del producto software, para lo cual está definiendo una metodología, seleccionado varias herramientas a utilizar, distintos tipos de pruebas a realizar y ha comenzado también a implementar los cuadros de mando y procesos de ejecución de ciertas pruebas de forma automatizada en la promoción entre entornos de las aplicaciones.

Se deberá aplicar la nueva metodología una vez implantada, cumpliendo con los indicadores que estén en vigor para poder realizar los despliegues a los distintos entornos.

4.7 Metodología y documentación

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir los procedimientos, normas y estándares establecidos por Lantik relativos al servicio demandado.

No obstante, las propuestas deberán incluir una explicación de la metodología que propone la empresa licitadora para poder desarrollar el proceso de forma global.

En particular, la empresa adjudicataria deberá aportar la documentación referida al plan de calidad de forma que se asegure la correcta provisión del servicio.

4.7.1 Modelo de gestión

El modelo de gestión, cuya propuesta inicial deberá ser planteada por la empresa licitadora, deberá incluir los siguientes elementos:

Modelo Organizativo

La empresa licitadora presentará la estructura organizativa que compondrá el equipo de trabajo propuesto para la prestación del servicio.

En ella se incluirán las líneas generales de la composición del equipo de trabajo describiendo la estructura organizativa del mismo en función de los servicios y las actividades a desempeñar.

Modelo Operativo

La empresa licitadora presentará un modelo operativo para el servicio y describirá los procedimientos asociados mediante una propuesta de funcionamiento.

En la propuesta de funcionamiento por cada tipo de servicio (Mnto. básico y Mnto. evolutivo/adaptativo y nuevo desarrollo) y en una sola hoja a modo de esquema gráfico se debe reflejar el modelo operativo (procedimiento a seguir) en el que se indiquen los trámites más importantes a realizar por parte de Lantik y por parte de la empresa licitadora, identificando las herramientas (de Lantik o propias) que se utilizarán para cada una de ellas.

Gestión del Servicio

La empresa licitadora será responsable de proporcionar de forma periódica los informes acordados y que serán utilizados como parte del seguimiento.

La empresa adjudicataria utilizará los sistemas de Lantik para el registro de incidencias, consultas y problemas, así como para la gestión de las peticiones asignadas. La información se actualizará periódicamente pudiendo ser diaria, semanal o mensual según necesidades. Podrá complementar la información de dichos sistemas con sus propias herramientas si así lo considerase.

Si la empresa licitadora tuviera previsto incorporar herramientas propias para realizar el seguimiento del servicio se deberá incorporar la información detallada a continuación, así como el grado de accesibilidad a las mismas por parte de Lantik para consultar el estado de los trabajos y las métricas que en ellas se registren.

- Nombre de la herramienta:
- Plataforma en la que funciona:
- Razones para su utilización:
- Valor añadido que aportaría:
- Posibilidad de acceso desde Lantik:
- Requisitos de conexión:

Los niveles de servicio, fijados de acuerdo a los indicadores de servicio, constituirán el marco de referencia para realizar el seguimiento del grado de cumplimiento del servicio.

Los informes se elaborarán y distribuirán de acuerdo a la periodicidad marcada en el elemento de servicio correspondiente y serán revisados por las partes hasta su completo entendimiento y consenso. Para la revisión y aceptación de contenidos se efectuarán aquellos chequeos que se estimen oportunos.

La empresa licitadora deberá proponer modelos de informes de seguimiento del Servicio.

4.8 Forma de pago

La empresa adjudicataria emitirá factura al final de cada mes, en función de los trabajos entregados y validados por Lantik, diferenciando los servicios realizados: mantenimiento básico por un lado (nº de consultas y nº de incidencias no ligadas a problemas) y mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevo desarrollo (jefatura de proyectos, análisis de negocio, diseño técnico y programación) por otro.

Lantik realizará el pago de la factura en los 30 días siguientes a la fecha de recepción de dicha factura, a conformidad.

4.9 Criterios de adjudicación

Para la adjudicación se tendrán en cuenta los siguientes criterios de valoración:

4.9.1 Criterios cuantificables automáticamente – Sobre B

Criterio Valoración económica: hasta un máximo de 60,37 puntos

El precio/hora medio ponderado se calculará según la siguiente relación:

Tipo trabajo	Máximo (Euros)	Factor ponderación (%)	Aportación a tarifa máxima calculada (Euros)
Programación	40,00	60,00	24,00
Diseño técnico	42,00	20,00	8,40
Análisis de negocio	46,00	15,00	6,90
Jefatura de proyectos	50,00	5,00	2,50
		Precio/hora medio ponderado	41,80

Se podrá mejorar el precio/hora medio ponderado y se puntuará con 7,5 puntos cada 0,5 euros de mejora o proporcional, hasta un máximo de 60 puntos.

Tras adquirir los 60 puntos se podrá mejorar el precio/hora medio ponderado y se puntuará con 0,0001 puntos cada 0,01 euros de mejora o proporcional.

Se considerarán desproporcionadas o temerarias las ofertas que se encuentren recogidas en los supuestos especificados en el artículo 85 del Real Decreto 1098/2001 de 12 de octubre por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Criterio Social: hasta un máximo de 10 puntos

Compromiso de integrar la plantilla que ejecutará el contrato mediante personal con contratos indefinidos.

Se valorará con 10 puntos las propuestas de las empresas licitadoras que impliquen compromiso de integrar la plantilla que ejecutará el contrato mediante personal con contratos indefinidos. Se otorgará la máxima puntuación a la empresa con mayor compromiso de contratación indefinida y el resto de propuestas de manera decreciente y proporcional, siempre que superen el mínimo (25%) que se ha establecido como condición esencial de ejecución.

$$P_i = \frac{Of_i}{Of_{max}} \cdot P_{max}$$

Siendo:

- P_i*: Puntuación correspondiente al licitador i*
- Of_i*: Oferta de contratación indefinida comprometida por el licitador i*
- Of_{max}*: Máxima contratación indefinida de las ofertas presentadas y aceptadas por Lantik*
- P_{max}*: Máxima puntuación posible para el criterio analizado*

Criterio Nivel de servicio: hasta un máximo de 1,25 puntos

- TPRS (0,25 puntos): se podrá mejorar el % de cumplimiento y se puntuará con 0,25 puntos cada 1% de mejora o proporcional.
- TRS (0,25 puntos): se podrá mejorar el % de cumplimiento y se puntuará con 0,25 puntos cada 1% de mejora o proporcional.
- TRMU (0,25 se podrá mejorar el % de cumplimiento y se puntuará con 0,25 puntos cada 1% de mejora o proporcional.
- TRU (0,25 puntos): se podrá mejorar el % de cumplimiento y se puntuará con 0,25 puntos cada 1% de mejora o proporcional.
- TRN (0,25 puntos): se podrá mejorar el % de cumplimiento y se puntuará con 0,25 puntos cada 1% de mejora o proporcional.

Criterio Horario del servicio: hasta un máximo de 4 puntos

Se puntuará con 0,5 puntos cada media hora de mejora dentro de la siguiente franja horaria:

INVIERNO (de lunes a jueves): de 7:30 a 19:30.

INVIERNO (viernes) y VERANO: de 7:30 a 16:30.

Criterio Reducción del "Tiempo estipulado para presentarse": hasta un máximo de 2 puntos

Se puntuará con 1 punto a la empresa que se comprometa a presentarse en un tiempo máximo de 2 horas desde el aviso y con 2 puntos a la empresa que se comprometa en presentarse en un tiempo máximo de 1 hora desde el aviso.

Es requisito imprescindible rellenar correctamente la siguiente tabla e incluirla en el Sobre B. Las ofertas que no incluyan la tabla debidamente cumplimentada en el Sobre B serán excluidas de la licitación.

Criterios cuantificables automáticamente	Valor total con mejora
Criterio social	
TPRS	
TRS	
TRMU	
TRU	
TRN	
Horario del servicio	
Tiempo estipulado para presentarse	

4.9.2 Criterios no cuantificables automáticamente – Sobre C

En ningún caso se deberá incluir en este Sobre información cuantificable por fórmula.

Criterio Propuesta técnica: hasta un máximo de 22,38 puntos

Se puntuarán el Modelo organizativo, el Modelo operativo, la Gestión del servicio y la forma en la que se abordarán las Fases 1, 2, 4 y 5. Las oferta cuya propuesta técnica no alcance un mínimo de 6 puntos quedará automáticamente excluida del proceso de valoración.

Criterio	Puntos
Modelo organizativo	5,38
Modelo operativo	9,00

Gestión del servicio	4,00
Fases	4,00

La adjudicación se hará a aquella oferta que, sumando los puntos obtenidos en los apartados anteriores, resulte superior.

4.10 Equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará compuesto como mínimo por las personas solicitadas en el apartado de Especificaciones técnicas, “Equipo técnico”.

La empresa adjudicataria deberá añadir los perfiles que considere necesarios para la correcta ejecución del servicio en su totalidad.

Cualquier cambio en la composición del equipo de trabajo durante la vigencia del contrato deberá notificarse previamente a Lantik y contar con la autorización expresa del Área de Soluciones - Cliente.

4.11 Control de los trabajos

La empresa licitadora, en el ejercicio de una actividad empresarial propia, contará con patrimonio, instrumentos, maquinaria y organización estables y mantendrá a sus personas trabajadoras dentro de su ámbito de poder de dirección, conservando respecto a ellas los derechos, obligaciones, riesgos y responsabilidades inherentes a su condición de empleadora, aunque se coordinen con Lantik, pudiendo ésta incluso facilitar cierto equipamiento común (servidores informáticos,...) para su labor, cuando sea necesario el traslado de sus personas empleadas a Lantik para poder ejercer la actividad, no enervando todo ello el que la empresa licitadora ejerza las funciones inherentes a su condición de empresaria, al existir una justificación técnica, objetiva y razonable de las condiciones del trabajo a desarrollar para dar cumplimiento al objeto del contrato.

Corresponderá a la empresa licitadora la negociación y pago de los salarios a los miembros del equipo, la concesión a los mismos de los permisos, licencias y vacaciones, la gestión de las sustituciones, respetando la cobertura de los servicios exigida e informando de ello a Lantik y la vigilancia del efectivo cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales, de Seguridad Social y en general de todas las que legalmente correspondan. Para ello, la empresa licitadora nombrará una persona interlocutora para la gestión de este contrato.

Los trabajos se desarrollarán en los locales de la empresa contratada mediante conexión con los ordenadores de Lantik. Los equipos, licencias, comunicaciones (incluso con la red de Lantik) y desplazamientos necesarios del personal de la empresa serán a cargo de la empresa contratada.

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

- La empresa contratada deberá nombrar una persona coordinadora para que actúe de interlocutora con las personas responsables de las aplicaciones de Lantik. Así mismo, será suya la responsabilidad de dirigir los trabajos realizados por el personal de su empresa y verificar su nivel de calidad, entregando a las personas responsables de Lantik los informes de

verificaciones realizadas. Será responsable de garantizar que la documentación de las entidades generadas siga las normas establecidas en Lantik y que los documentos elaborados queden registrados en sus sistemas.

- Lantik nombrará una o varias personas responsables para los aspectos organizativos, funcionales y técnicos. Estas personas actuarán como interlocutoras con la empresa adjudicataria, y acudirán a cuantas reuniones de seguimiento se propongan. Así mismo se encargarán de realizar cuantos controles consideren oportunos para garantizar la calidad del producto entregado y dar el Vº Bº a los trabajos.
- Todas las personas responsables deberán tener un canal de comunicación fluido para solventar cualquier aspecto que pueda surgir durante la ejecución del contrato.
- Por cada reunión de seguimiento la empresa adjudicataria levantará su correspondiente acta.
- A lo largo del contrato y mensualmente se definirán las tareas a realizar. No obstante, las personas responsables de los proyectos de Lantik podrán modificarlas previa notificación. Durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria accederá a las tareas planificadas mediante el sistema habilitado para tal fin en Lantik, en cualquier momento, para visualizar los trabajos que se le han solicitado. En dicho sistema y semanalmente la empresa contratada deberá ir incorporando la realización de los trabajos.

4.12 Finalización del contrato.

Se habrán cumplido con las obligaciones contractuales, cuando alguna de las siguientes circunstancias se dé primero:

- Se alcance la fecha de terminación del contrato o se alcance el importe máximo adjudicado.
- Lantik decida dar por terminado el servicio.

4.13 Propiedad Intelectual

El título de propiedad de todos los productos generados objeto del presente pliego corresponde a Lantik. Todos los trabajos realizados por la empresa adjudicataria pasarán a ser propiedad de Lantik, quien podrá utilizarlos indefinidamente sin ninguna restricción ni costo adicional. A estos efectos tendrán la misma consideración todas las adaptaciones o adiciones realizadas por la empresa adjudicataria a un software propiedad de Lantik, dentro del ámbito del presente ANS.

Todo software de aplicación, operativo, o cualquier otro cuya propiedad intelectual o industrial corresponda o haya sido licenciado a la empresa adjudicataria por terceros o que haya sido desarrollado y adquirido por la empresa adjudicataria y utilizado en la prestación de los servicios objeto del presente ANS será, y seguirá siendo, propiedad de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria protegerá todas las propiedades intelectuales de Lantik.

La empresa adjudicataria garantizará a Lantik que tiene todos los derechos de propiedad intelectual de los productos que oferta bien directamente o bien indirectamente, mediante los correspondientes acuerdos con sus empresas proveedoras. Por lo tanto, se obliga a dejar indemne a Lantik de cualquier reclamación de tercero que, frente a ella, pueda suscitarse por dicho concepto.

4.14 Oferta (estructura)

De cara a la correcta valoración de los criterios no cuantificables automáticamente (sobre C), la propuesta técnica presentada por la empresa licitadora en el **sobre C deberá ajustarse como máximo a 75 páginas** a una sola cara, tamaño de letra mínimo equivalente al tipo "Arial" de 10 pt y con márgenes de al menos 2,5 cm, y deberá contener como mínimo los siguientes apartados:

- Introducción
- Descripción servicio
    - Modelo organizativo
    - Modelo operativo por cada tipo de servicio
    - Gestión del servicio
    - Fases del servicio

No contabilizará en las 75 páginas la información necesaria para acreditar el apartado "Equipo técnico".

Se podrán añadir anexos a modo informativo, pero en ningún caso la información contenida en ellos será considerada para la valoración de los criterios no cuantificables automáticamente.

4.15 Perspectiva de género

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

La empresa adjudicataria presentará en la justificación final de la realización de la prestación objeto del contrato, en su caso, una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, o del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

4.16 Seguridad de la información

4.16.1 Contrato, acuerdo de confidencialidad, Normativa de seguridad para empresas proveedoras, y protección de datos de carácter personal

El contrato a firmar entre la empresa adjudicataria y Lantik, contendrá al menos el reconocimiento explícito por parte de la empresa adjudicataria del conocimiento y compromiso de cumplimiento de la Normativa de Seguridad y Código de Conducta Informático para empresas proveedoras.

El acuse de recibo y compromiso de cumplimiento de las normativas internas existentes en Lantik, previa a la prestación del servicio, deberá realizarse por todo el personal interviniente en el mismo, de lo cual se encargará de recoger y custodiar la empresa proveedora que responderá en su nombre.

4.16.1.1 Deber de confidencialidad

I. Prohibición expresa de acceso a datos privados o confidenciales

Para la realización de los trabajos objeto del presente contrato es posible que el personal de la empresa adjudicataria tenga acceso a locales donde se realizan tratamientos de datos de carácter personal, a soportes o recursos que los contengan o a otro tipo de documentación de carácter privado o confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos.

En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a este tipo de datos.

II. Deber de secreto

El personal de la empresa adjudicataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter privado o confidencial, a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas. El personal de la empresa adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma este tipo de datos a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta. La empresa adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

III. Medidas de seguridad

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos que le sea de aplicación y a actuar de acuerdo a las instrucciones de Lantik. En concreto:

El personal de la empresa adjudicataria está obligado a respetar las medidas de seguridad de los locales a los que accede, sin que de su permanencia o paso por ellos pueda derivarse una merma de las condiciones de seguridad originales (cierre de puertas y ventanas, conexión de alarmas, etc.).

La empresa adjudicataria garantizará que la información de la que disponga por razón de la prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas. Así, los lugares donde almacene, guarde o conserve la información deberán ser aptos para garantizar el deber de confidencialidad.

IV. Garantía de confidencialidad

La empresa adjudicataria certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo. Así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a protección de los datos de carácter personal.

V. Responsabilidad y causas de resolución del contrato

La empresa adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores será considerada responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que, en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Serán motivos de resolución del contrato la vulneración del deber de secreto por la empresa adjudicataria o su personal, así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal."

4.16.1.2 Gestión interna de Lantik (medidas de securización interna) previas a la prestación

Lantik establecerá los mecanismos de control y securización interna que considere en su propia infraestructura, por ejemplo, asignación de personas usuarias temporales, rutado específico, perímetros de seguridad, etc.

4.16.1.3 Auditoría, monitorización y reporte periódico del rendimiento de los controles de seguridad y notificación de evolución en la resolución de incidentes de seguridad a Lantik

Lantik se reserva el derecho de auditar y monitorizar las actividades realizadas por la empresa adjudicataria durante el servicio con el objetivo de prevenir y detectar incidentes de seguridad.

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, información sobre el nivel de rendimiento de los controles de seguridad establecidos, así como información de los incidentes no graves ocurridos en el periodo. Los incidentes graves deberán ser notificados a la mayor brevedad.

4.16.1.4 Informe periódico del cumplimiento de la "Normativa de Seguridad para empresas proveedoras"

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir, a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, información sobre el nivel de cumplimiento de lo establecido en la Normativa de Seguridad para Proveedores.

4.16.1.5 Evidencia de buenas prácticas de seguridad, preferiblemente mediante certificación acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información, en el entorno de prestación.

A requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, la empresa adjudicataria del servicio deberá aportar evidencias de buenas prácticas de seguridad en el servicio, preferiblemente mediante certificado de la implantación y uso de un modelo de gestión de la seguridad de la información en base a una de las normas de referencia existentes para la gestión de la seguridad de la información, como la ISO 27001.

4.16.1.6 Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica

La empresa adjudicataria del servicio deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

La empresa adjudicataria del servicio asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) establecidas en el Anexo II del ENS, en las dimensiones de seguridad que le apliquen y según el nivel de clasificación determinado en cada caso.

La empresa adjudicataria del servicio deberá realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado. Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en su Anexo II, ya sean pertenecientes al marco organizativo, operacional o de protección.

4.16.1.7 Medidas de continuidad del servicio o proyecto

Para asegurar la continuidad y disponibilidad del servicio o proyecto contratado, la empresa oferente deberá plasmar en la oferta presentada los siguientes puntos:

- Niveles de disponibilidad de los elementos (personas, equipos…) ofertados para el servicio, en el caso de que no se indique niveles de servicio mínimos requeridos
- Persona interlocutora por parte de la empresa proveedora en caso de incidentes de seguridad
- Procedimiento de notificación y aprobación de cambio en el servicio o proyecto contratado.

En el caso que se indique que para el servicio o proyecto contratado son necesarios niveles de servicio mínimos, bien por sus propias características o por el impacto en servicios que preste Lantik con compromisos de nivel de servicio, se deberán presentar evidencias de disponer de un Plan de Continuidad para el servicio (p.ej. Certificaciones, compromiso de la empresa proveedora…) que garantice que se cumplan esos niveles de servicio.

4.16.1.8 Protección de datos de carácter personal

Objeto del encargo del tratamiento

Mediante las presentes cláusulas se habilita al adjudicatario que resulte encargado del tratamiento, de ahora en adelante ET, para tratar por cuenta de Lantik SA, como encargado de tratamiento de los datos cuyo responsable de tratamiento es la Diputación Foral de Bizkaia los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio detallado en “Objeto”.

No consiste en ningún tratamiento explícitamente salvo incidencia o pruebas que pudieran generar alguna consulta.

Identificación de la información afectada

No se pondrá a disposición ningún dato de carácter personal salvo incidencia o prueba.

Duración

La indicada en “Plazo de entrega” y “Prórroga”.

Una vez finalice el tratamiento, la ET deberá suprimir o devolver a la empresa responsable los datos personales de acuerdo a lo previsto en el siguiente apartado relativo a obligaciones de la ET, y en todo caso, no deberá conservar ninguna copia en su poder salvo autorización expresa de la empresa responsable.

Obligaciones del ET

El ET y el personal de su organización se obliga a:

a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de la empresa responsable del tratamiento.
c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la empresa responsable, que contenga:
   - Nombre y los datos de contacto de la ET y de cada empresa responsable por cuenta de la cual actúe la ET y, en su caso, de la persona delegada de protección de datos.
   - Categorías de tratamientos efectuados por cuenta de la empresa responsable.
   - Una descripción de las medidas técnicas y organizativas de seguridad, en caso de que proceda su aplicación, relativas a:
     - Seudonimización y el cifrado de datos personales.
     - La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
     - La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
     - El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
d) No comunicar los datos a terceras personas u organizaciones, salvo que cuente con la autorización expresa de la empresa responsable del tratamiento. La autorización requiere identificar de forma previa y por escrito, la entidad a la que se pueden o deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación. En el caso de transferencias de datos a un tercer país o a una organización internacional por requerimientos jurídicos inequívocos y fundamentados se informará a la empresa responsable de la exigencia de manera previa y específica.
e) Subcontratación
   Se autoriza al ET a subcontratar las prestaciones que considere oportunas. En todo caso, la ET deberá articular la relación jurídica con la empresa subencargada de tratamiento mediante un instrumento jurídico o contrato que refleje las mismas condiciones, medidas de seguridad aplicables e instrucciones que la empresa responsable ha establecido en el presente acuerdo.

De acuerdo con el art. 28.4 del RGPD:

> "Cuando un encargado del tratamiento recurra a otro encargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del responsable, se impondrán a este otro encargado, mediante contrato u otro acto jurídico establecido con arreglo al Derecho de la Unión o de los Estados miembros, las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en el contrato u otro acto jurídico entre el responsable y el encargado a que se refiere el apartado 3, en particular la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones del presente Reglamento. Si ese otro encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado."

f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes. Manteniendo a disposición de la empresa responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha obligación.
h) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales del personal de la ET autorizada a tratar datos personales.
i) Asistir a la empresa responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición; limitación del tratamiento; a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles). En caso de que la ET reciba alguna petición de ejercicio de derechos correspondiente a tratamientos de datos de la empresa responsable, deberá comunicarla en un plazo máximo de 48 horas a la empresa responsable del tratamiento.
j) Corresponde a la empresa responsable de tratamiento facilitar el derecho de información a las personas interesadas, de tal modo que, la ET se abstendrá de aportar sus propios modelos de información, recurriendo en todo caso a aquellos aportados por la empresa responsable de tratamiento o solicitándolos en caso de que se precisen incluir en cualquier medio o canal de recogida de datos.
k) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos (Art. 33.2 del RGPD).
La ET notificará a la empresa responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas ,a través de correo electrónico a la persona responsable de ejecución y/o supervisión del objeto del contrato, las violaciones de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento, así como toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia (En concreto, descripción y potenciales consecuencias de la incidencia, categoría y número aproximado de personas afectadas, medidas adoptadas para revertir y mitigar incidencia).
No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

l) Dar apoyo a la empresa responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
m) Dar apoyo a la empresa responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
n) Dar apoyo a la empresa responsable del tratamiento en el cumplimiento de las obligaciones de esta última.
o) Poner disposición de la empresa responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen la empresa responsable u otra empresa auditora autorizada por ella.
p) Implantar las medidas de dispuestas en el catálogo de medidas de seguridad aplicables del Esquema Nacional de Seguridad.
q) Destino de los datos:
Devolver a la empresa responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, en su caso, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por la ET.
r) Si una ET, infringe lo establecido al determinar los fines y medios del tratamiento, adquiere la condición de responsable del tratamiento con respecto a dicho tratamiento (Art. 28.10 del RGPD).

Obligaciones del responsable del tratamiento

Corresponde a la empresa responsable del tratamiento:

a) Entregar a la ET los datos a los que se refiere la cláusula “Identificación de la información afectada” de este documento.
b) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte de la ET.
c) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.
d) Realizar una evaluación del impacto en la Protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
e) Realizar las consultas previas que corresponda.

4.16.1.9 Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto”

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, información sobre el nivel de cumplimiento de lo establecido en la Normativa de securización de entornos para prestación de servicio remoto; para ello deberá cumplimentar el Formato cuestionario normativa securización de entornos que le será entregado, por la persona responsable del servicio o proyecto por parte de Lantik y que está disponible en el Plan de Calidad.

4.16.1.10 Evidencias de buenas prácticas relativas al objetivo de control 11 “Seguridad Física y del entorno” de la norma de referencia ISO 27002 en el entorno de prestación

La empresa adjudicataria del servicio deberá evidenciar a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, el grado de cumplimiento de las buenas prácticas de seguridad física establecidas en el objetivo de control 11 “Seguridad Física y del entorno” de la norma de referencia ISO27002; así como

informar de los incidentes no graves ocurridos en el periodo. Los incidentes graves deberán ser notificados al Dpto. de Seguridad de Lantik a la mayor brevedad.

4.16.1.11 Certificación de inexistencia de vulnerabilidades de seguridad

La empresa adjudicataria se comprometerá en la firma del contrato a mantener actualizada y libre de vulnerabilidades de seguridad la infraestructura TI de su propiedad empleada durante la prestación del servicio.

Para cualquier aclaración o ampliación de información se deben dirigir a:

Lantik S.A.M.P

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

Teléfono: 944068900

ppt.sc.lantik@bizkaia.eus

Edurne Bilbao Echenagusia	Rafa Ruiz García
Jefa de proyectos del Área de Soluciones-Cliente	Jefe de proyectos del Área de Soluciones-Cliente
Ainara Etxeandia Sagasti	Imanol Sauto Avellanal
Jefa del Área de Soluciones - Cliente	Director de Unidad de Tecnología y Conocimiento

5 ANEXO A

Relación de aplicaciones:

Apl.	Descripción
AA	Documentos Mercantiles
AF	Activos financieros
B3	IVA en Sede
B4	Ticketbai/Batuz
BC	Retenciones de trabajo (190-110)
BU	Retenciones arrendamientos inmuebles (180-115)
BW	Préstamos hipotecarios (181) y cuentas vivienda. (781).
D0	Consultas y actuaciones en Tributos Indirectos
D2	Autoliquidaciones No Renta
D4	Liquidaciones provisionales No Renta
DB	Domiciliaciones bancarias
DK	Programa de autodeclaración de renta
ET	Gestión de etiquetas identificativas.
FI	Licencia fiscal industrial
FP	Modelo 345-EPSV
GZ	Vehículos (matriculación/transmisión)
HC	Censo de obligaciones tributarias
HR	Liquidaciones provisionales de renta y patrimonio
HT	Gestión del impuesto de Patrimonio
HX	Resultados de la Gestión
I3	Intercambio de información con otras haciendas
I9	Gestión del SCAT
IA	Impuesto de actividades económicas
IB	Impuesto de bienes inmuebles
ID	Identificación
IG	Impuestos especiales
IP	Ingresos y pagos (Modelo 347-348)
IV	I.V.A.
IZ	Impuesto sobre primas de seguros
KK	Recurso Cameral Permanente (Cámara de Comercio)
L4	Libro registro operaciones económicas Renta/IVA
LF	SII
MB	Juego
MF	Modelos informativos

N4	Plataforma programa ayuda BILA
NR	Impuesto sobre la renta de no residentes
PR	Licencia fiscal profesional
RC	Recursos de Reposición de Hacienda
RF	Recursos de los impuestos de renta y patrimonio
SC	Sociedades
SD	Infraestructura Gestión común Declaraciones Anuales
SI	Maestro
SN	Sanciones
SU	Sucesiones y donaciones
T9	Comunes de Gestión Tributaria
TN	Tarjeta de identificación de contribuyentes
TS	Transmisiones Patrimoniales
UF	Unidad familiar
VH	Impuesto ventas minoristas algunos hidrocarburos
Y0	Entidades regimen atribución rentas (184)(Windows)
Y0	Entidades régimen atribución rentas (184)
Y1	E.P.S.V. (mod. 345)
Y2	Sucesiones y donaciones
Y4	Libro registro oper. económicas Renta/IVA (PC)
YB	IVA (Programa PC para contribuyentes)
YD	Transmi. (Programa PC para contribuyentes)
YF	Vehículos (Programa PC para contribuyentes)
YG	Registro máquinas juegos
YJ	Retenciones de acciones (187)
YL	Declaración Censal (036-037)
YM	Retenciones de Arrendamientos (180)
YN	Retenciones de Capital Mobiliario (193)
YP	Ingresos y pagos (modelo 347)
YQ	Retenciones de Seguros (188)
YR	IRPF-Pago fraccionado (130)
YS	Sociedades (200-201)
YT	Retenciones de trabajo (110-111)
YW	Retenciones de Trabajo (190-10T)
YX	Donativos (182)

Bizkaia
lantik

Sabino Arana, 44
48013 BILBAO (Bizkaia)

Tel: (+34) 944 068 900
Fax: (+34) 944 068 800

e-mail: lantik@bizkaia.eus
http://lantik.bizkaia.eus

ER-2023/2005
El Diseño, el Desarrollo y el Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas.
ER-0739/2006
La Compra de Bienes y Servicios y el Suministro e Instalación de Equipamiento Informático para la Diputación Foral de Bizkaia.
ER-0811/2008
La Atención al Cliente.