0 ANTECEDENTES

BiscayTIK es un proyecto promovido por la Diputación Foral de Bizkaia, con un marcado carácter innovador y pionero a nivel internacional, que tiene como objetivos acercar la Administración a la ciudadanía a través de un nuevo canal de comunicación, vía Internet, facilitándoles la interactuación entre ambos, homogeneizar las herramientas informáticas de los Entes Locales de Bizkaia para la mejora de su gestión interna y de su relación con los ciudadanos y las ciudadanas y convertir Bizkaia en referente internacional para la aplicación en las tecnologías de la información y el conocimiento en la Administración Municipal.

Para cumplir este objetivo el proyecto cuenta con tres ejes,

- Servicio de correo electrónico para la ciudadanía.
- Programas informáticos para los municipios y portal web de tramitación Ciudadana.
- Creación de un Centro Tecnológico de referencia internacional.

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de generación e incorporación de contenidos a los portales web municipales y de turismo dentro del ámbito del proyecto de BiscayTIK.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El presente documento tiene por objeto definir las características de la contratación del servicio de Generación e incorporación de Contenidos para los portales municipales adscritos al proyecto BiscayTIK.

2.1 Descripción general de la prestación

El equipo asignado por parte del proveedor al servicio deberá realizar las siguientes funciones:

- Interlocución directa con los Ayuntamientos para la gestión de los contenidos de sus portales.
- Obtener contenidos/documentos a introducir en los portales.
- Corregir errores en contenidos/documentos obtenidos.
- Identificar y crear contenidos adicionales.
- Desarrollar el informe de contenidos mediante el cual se describirá el estado de cada Ayuntamiento en relación al estado de los contenidos adoptados.
- Desarrollar el Informe de estructura de los contenidos/portal.
- Creación de nuevas estructuras en las web
- Coordinación de los desarrollos informáticos o de diseño de los portales con los responsables de cada servicio.
- Repasar las noticias y redactarlas en un lenguaje periodístico.
- Introducir todos los contenidos en una variación de idioma.
- Identificar los contenidos que no están traducidos en las demás variaciones de idioma.

- Revisión y validación de los contenidos una vez creados.
- Ajuste y modificaciones de los contenidos una vez revisados.
- Introducir todos los contenidos en las demás variaciones de idioma.
- Revisión general de todo el portal en los diferentes idiomas.
- Informe y corrección de posibles errores.
- Resolución de dudas y/o incidencias con los Ayuntamientos.
- Asegurar la calidad del portal asignado tanto a nivel de contenido como en el aseguramiento del cumplimiento de su accesibilidad.
- Proponer la reestructuración y actualización de contenidos.

La gestión de los contenidos se realizará utilizando el gestor de contenidos **SharePoint de Microsoft**. Por lo que será imprescindible que el equipo de trabajo propuesto cuente con experiencia en el manejo de este software

2.2 Descripción y alcance del servicio

Dentro del alcance de este proyecto se encuentra, además de las tareas descritos anteriormente, los siguientes:

- Edición en SharePoint 2013 y 2016 para el mantenimiento de los contenidos web.
- Gestionar portales de Transparencia, actualizando su información.
- Gestión de las páginas de Turismo
- Realizar las correcciones de accesibilidad indicadas por los expertos en accesibilidad para que los portales cumplan con las Pautas de Contenido Accesible en Web WCAG 2.1, nivel Doble A (realizado por gestores de contenidos).
- Tareas para mejora de posicionamiento en los buscadores de los portales web de Biscaytik.
- Realizar las correcciones derivadas de las políticas de mejora SEO (realizado por gestores de contenidos).
- Impartir formaciones / preparar manuales
- Gestionar los tablones digitales municipals por medio de la herramienta que dispone BiscayTIK.
- Copiar y mover sitios en Sharepoint – Modificación de arquitectura web
- Colocar el widget del perfil contratante en los portales web.
- Configuración de Redes Sociales en las webs.
- Configuración de calendarios de eventos en las webs.
- Abrir casos a diseño web en Adituz.
- Coordinarse con el equipo de Desarrollo web de BiscayTIK.
- Aquellas otras relacionadas con las webs que indique BiscayTIK a lo largo del proyecto.

Para llevar acabo estas tareas, se han definido los siguientes niveles de servicio:

2.2.1. Mantenimiento básico

a) *Atención a consultas y soporte técnico*

Conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias funcionales identificadas por el CAU de BiscayTIK, equipo técnico de BiscayTIK, o por el propio prestador de este servicio.

Incluye la recepción, documentación, catalogación, resolución y seguimiento de las incidencias conforme al modelo metodológico que se proponga. La gestión y resolución de las consultas e incidencias registradas se realizará a través de la herramienta de gestión de BiscayTIK denominada Adituz.

b) *Mantenimiento correctivo (errores)*

Conjunto de acciones orientadas a garantizar la correcta visualización de los contenidos en producción. Es un mantenimiento no planificado, que contemplará la resolución de problemas en los procesos productivos.

Se contemplan dos tipos básicos de mantenimiento correctivo:

- **Reparaciones de emergencia**: ejecutadas en cortos periodos de tiempo y generalmente sobre un único portal. Se ejecutarán de forma inmediata a petición de BiscayTIK.
- **Reparaciones planificadas**: arreglan defectos que no requieren una atención inmediata.

c) *Mantenimiento preventivo*

Acciones orientadas a la mejora de los servicios desarrollados. Su objetivo es minimizar el mantenimiento correctivo y mejorar la calidad.

2.2.2. Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevos desarrollos

a) *Mantenimiento evolutivo/adaptativo*

Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones de contenidos necesarias para cubrir las peticiones del día a día del usuario. Este tipo de mantenimiento se clasifica en Bloqueante, Crítico, Urgente y Normal en función de la urgencia de los cambios a realizar.

b) *Nuevos desarrollos*

Son las tareas para la generación y creación de nuevos contenidos que impliquen la generación de nuevos elementos en la web, incluyendo nuevos portales.

Para los nuevos desarrollos, será necesario el registro y aprobación de una petición por parte de Fundación BiscayTIK Fundazioa.

Toda la gestión de contenidos web se realizará utilizando SharePoint 2013 para los portales de Turismo y SharePoint 2016 para las webs municipales, por lo que los trabajadores asignados a este proyecto deberán tener experiencia en su utilización.

3 CONTROL Y SEGUIMIENTO

El objetivo de las tareas que la empresa licitadora tiene que proponer en este apartado, están destinadas a poder disponer en todo momento de una visión del estado del servicio prestado, con el fin de poder identificar posibles desviaciones y sus posibles acciones correctoras.

La base para poder realizar estas labores son los informes de seguimiento, que serán revisados en las reuniones y comités correspondientes.

La empresa licitadora tendrá que describir en su propuesta técnica el modelo de control de seguimiento propuesto que será aplicado durante la prestación del servicio con el máximo detalle posible.

Fundación BiscayTIK Fundazioa nombrará una persona que será la encargada de supervisar su desarrollo y aprobar su resultado final, transmitiendo a la empresa adjudicataria cuantas instrucciones considere necesarias.

La empresa adjudicataria establecerá una persona responsable única con Fundación BiscayTIK Fundazioa, que recibirá instrucciones generales por parte de Fundación BiscayTIK Fundazioa interviniendo como interlocutor de esta responsabilidad. Se encargará:

- Planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar su nivel de calidad.
- Recepción de peticiones por parte de la Fundación BiscayTIK Fundazioa, peticiones que deberá valorar y planificar en acuerdo con Fundación BiscayTIK Fundazioa.
- Realización de las actas de reunión mantenidas con Fundación BiscayTIK Fundazioa donde se establezcan los acuerdos alcanzados. Se establecerá inicialmente una periodicidad semanal de las reuniones, cuyo objetivo principal será realizar el seguimiento de las tareas en curso, identificar desviaciones así como puntos críticos o paralizantes del avance de aquellas.

A la finalización de los trabajos, la empresa adjudicataria facturará los trabajos en base a la valoración aceptada. Fundación BiscayTIK Fundazioa revisará los trabajos efectivamente entregados, y dará su VBº a los mismos.

La Fundación BiscayTIK Fundazioa se reserva el control de calidad de los trabajos realizados, pudiendo rechazar aquellos que no cumplan las condiciones mínimas, de acuerdo con sus propios criterios; todo ello, con independencia de las penalizaciones que Fundación BiscayTIK Fundazioa pueda imponer como consecuencia de los retrasos o bajas calidades de los servicios contratados, siendo así mismo causa justificada de resolución contractual.

4 CONDICIONES PARTICULARES

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.

4.1 Equipo de trabajo y requisitos

La empresa adjudicataria deberá aportar los recursos humanos y materiales necesarios para la correcta realización de los servicios que se le encarguen.

Se solicita que el equipo que prestará este servicio este compuesto al menos por:

- 1 Coordinador de proyecto: Con experiencia suficiente en la gestión de equipos y en la interlocución con clientes.
- 5 Gestores de Contenidos: Con experiencia mínima de 1 año en la edición de contenidos web mediante SharePoint.
- Técnicos: Perfiles técnicos con experiencia en labores relacionadas con labores de mejora de los portales web. Estas labores pueden ser de análisis técnicos de posicionamiento SEO, análisis de la accesibilidad web, nuevos diseños web, etc. Al no estar concretadas estas labores, no se indica un número de personas mínimo, ni se tendrá en cuenta este perfil a la hora de valorar el equipo dentro de la oferta técnica, pero el adjudicatario debe tener en cuenta que BiscayTIK podrá solicitar la realización de alguna de estas labores técnicas y que el adjudicatario deberá realizarlas al precio/hora ofertado para este perfil.

BiscayTIK podrá aumentar o disminuir este número según necesidades de la propia BiscayTIK.

La empresa adjudicataria tendrá plena movilidad geográfica y deberá prestar los servicios allá donde lo requiera BiscayTIK, debiendo desplazar todo o parte de su equipo, según resulte preciso, sin cargo adicional alguno. Igualmente, la adjudicataria se compromete a mantener y atender las reuniones que BiscayTIK concierte con otras empresas o instituciones.

Cualquier cambio en la composición del equipo durante la vigencia del contrato no podrá variar la acreditación aportada en la memoria descriptiva, deberá notificarse previamente a Fundación BiscayTIK Fundazioa y contar con la autorización expresa de Fundación BiscayTIK Fundazioa

La empresa adjudicataria se encargará de mantener permanentemente formado a su personal en aquellas tecnologías/funcionalidades que Fundación BiscayTIK Fundazioa vaya demandando. El costo de esta formación, así como la dedicación que el personal de la empresa adjudicataria emplee en esta formación correrán por cuenta de ésta sin que, de ningún modo, pueda imputarse a Fundación BiscayTIK Fundazioa en costo y/o tiempo dedicado al contrato.

Los equipos, licencias, comunicaciones y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de ésta.

La adjudicataria ejercerá el control y supervisión del personal que preste el servicio, sustituyéndolo en caso de enfermedad, vacaciones y ausencias con otro personal cualificado.

4.2 Control de los trabajos

La Fundación BiscayTIK Fundazioa se reserva el control de calidad de los trabajos realizados, pudiendo rechazar aquellos que no cumplan las condiciones mínimas, de acuerdo con sus propios criterios; todo ello,

con independencia de las penalizaciones que BiscayTIK pueda imponer como consecuencia de los retrasos o bajas calidades de los servicios contratados, siendo así mismo causa justificada de resolución contractual.

La empresa adjudicataria propondrá soluciones mecanizadas para la gestión y seguimiento del servicio.

4.3 Indicadores de servicio

Se han definido indicadores para cada uno de los elementos de servicio objeto:

- RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

Las incidencias que se detecten serán catalogadas en ADITUZ (herramienta de ticketing de BiscayTIK) según su nivel de prioridad

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- **Catalogación Caso / Tipo Mantenimiento:** Atributo que identifica el indicador.
- **Tiempos Objetivo:** Límite temporal para el cumplimiento del indicador entendiendo por:
  - **Tiempo de Resolución**.- Tiempo transcurrido desde la petición de una consulta o soporte técnico hasta que se entrega la respuesta definitiva que cierra el caso.
  - **Tiempo de Primera Respuesta**.- Tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta.

  El tiempo de primera respuesta de una petición tiene como objetivo:
    - Confirmar la recepción de la petición.
    - Realizar el análisis preliminar.
    - Comunicar una primera valoración y planificación con fecha de resolución.
  - **Desviación sobre planificación**.- Tiempo transcurrido desde la fecha estimada de entrega hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente (Fecha real de entrega).
- **Periodicidad:** Frecuencia de cálculo del indicador.
- **Objetivo:** Valor fijado como objetivo para el indicador. El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

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:

- **Bloqueante:** toda aquella incidencia que bloquea el trabajo del usuario impactando gravemente sobre el negocio o la imagen de Fundación BiscayTIK Fundazioa. Requiere de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva y debe ser solucionada en el momento.
- **Crítica**: toda aquella incidencia que no bloquea el trabajo del usuario en el momento en el que se produce, pero que requiera una resolución rápida, ya que puede suponer una parada en el flujo de trabajo posterior, y que además impacta sobre la imagen de Fundación BiscayTIK Fundazioa.

- **Importante**: toda aquella incidencia que no bloquea el trabajo del usuario en el momento en el que se produce, que no impacta sobre el negocio o la imagen de Fundación BiscayTIK Fundazioa, pero que impiden la ejecución normal de una o más partes del negocio objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.
- **Normal**: Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de Fundación BiscayTIK Fundazioa y no impiden el funcionamiento normal del negocio.

La prioridad de las incidencias podrá ser modificada por Fundación BiscayTIK Fundazioa tras su revisión.

Los niveles de servicio propuestos, que serán mejorables y objeto de penalización, se especifican en las siguientes tablas. La empresa indicará él % de cumplimiento al que se compromete durante el servicio.

4.3.1 Atención a consultas y soporte técnico

CATALOGACIÓN CASO	TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA (Máximo)	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Bloqueante	2 horas	MENSUAL	>=95%
Crítica	4 horas	MENSUAL	>=95%
Importante	8 horas	MENSUAL	>=95%
Normal	16 horas	MENSUAL	>=95%

Para la obtención de estos indicadores se requerirá un mínimo de 25 casos, de lo contrario, se acumularán durante los meses que sean necesarios hasta alcanzar ese mínimo, procediéndose a aplicar el resultado final a todo el periodo contabilizado.

4.4 Horario del servicio

El horario mínimo del servicio será:

En **Horario de Invierno** (Desde 1 septiembre hasta 30 de junio):

- Lunes a jueves de 7:00 a 17:00 horas.
- Viernes de 8:00 a 15:00

En **Horario de Verano** (desde 1 de julio hasta 31 de agosto):

- Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas

Se considera dentro del servicio, aquellos casos extraordinarios en que Fundación BiscayTIK Fundazioa requiera la prestación del servicio en horas o días distintos a lo especificado en el párrafo anterior, siempre bajo planificación y por necesidades del servicio.

No obstante, también se requiere una VENTANA de ATENCIÓN de 24x7 basada en poder disponer de algún teléfono móvil de algún responsable del servicio, para poder comunicar situaciones de emergencia o situaciones de contingencia no planificadas.

4.5 Propiedad intelectual

La adjudicataria cederá a favor de la Fundación BiscayTIK Fundazioa todos sus derechos de autor y de propiedad intelectual, en general, correspondientes a los trabajos, creaciones y documentos preparados en virtud del presente contrato. La cesión de los derechos de propiedad intelectual no tendrá límite temporal alguno y se entenderá incluida en los Honorarios a cobrar por la adjudicataria. A tales efectos la Fundación BiscayTIK Fundazioa estará legitimada para modificar, transformar, reproducir, distribuir, publicar, exponer, utilizar y explotar en general la obra del adjudicatario.

La adjudicataria se obliga a no utilizar, directa o indirectamente, todo o parte del Estudio para cualquier otro encargo similar que se pudiera desarrollar en cualquier lugar del mundo.

La empresa adjudicataria debe facilitar a Fundación BiscayTIK Fundazioa todas las fuentes de todos los archivos, así como de los recursos tecnológicos empleados.

4.6 Penalizaciones

En caso de incumplimiento, demora en el cumplimiento o cumplimiento defectuoso de las prescripciones técnicas, se impondrán las penalizaciones establecidas en la Carátula y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4.7 Garantía

Se exigirá una garantía mínima de 6 meses para los trabajos realizados.

4.8 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.

5 ACLARACIONES

Para cualquier consulta o aclaración, así como el envío final de las ofertas, la Fundación BiscayTIK Fundazioa pone a disposición de las empresas ofertantes el siguiente contacto:

eskaintzak@biscaytik.eus

La información adicional o dudas sobre los pliegos o sobre la documentación complementaria que, en su caso, soliciten los licitadores será facilitada, al menos, 6 días naturales antes de la fecha límite fijada para la recepción de ofertas, siempre que la petición se haya presentado al menos 8 días naturales antes del vencimiento del plazo de recepción de las proposiciones.

Firmado: Alaitz Etxeandia Arteaga

Directora General Fundación BiscayTIK Fundazioa