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 Ayuntamientos 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 Despliegue de aplicaciones BiscayTIK.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1 Alcance del Servicio

El proyecto comprende todas las actividades necesarias para poder realizar despliegues de las aplicaciones BiscayTIK a las entidades locales de Bizkaia. Es decir, la persona designada asistirá de forma presencial a los ayuntamientos en la puesta en marcha de las aplicaciones BiscayTIK que un ente local quiera desplegar en su ayuntamiento o mancomunidad. Cada una de las personas asignadas a este proyecto, tendrán bajo su responsabilidad la atención a un número concreto de ayuntamientos y mancomunidades. Siendo cada persona responsable de "sus ayuntamientos y mancomunidades". Será BiscayTIK la que designe los ayuntamientos a los que hay que dar apoyo, las aplicaciones a desplegar y la duración de dicho apoyo.

En un primer momento las personas designadas se encargarán del acompañamiento de los ayuntamientos y mancomunidades en el despliegue del módulo de Expediente Electrónico, pero en el futuro serán objeto, entre otras, estas aplicaciones del ámbito de la Fundación BiscayTIK Fundazioa:

- Módulo de registro
- Módulo de padrón
- Módulo de gestión tributaria
- Módulo de recaudación voluntaria y ejecutiva
- Módulo de contabilidad y presupuestos públicos
- Módulo de RRHH y nóminas
- Módulo de Servicios sociales

- Módulo de gestión de trámites (UDALIK).
- Plataforma de tramitación electrónica
- Plataforma de participación y trasparencia
- Plataforma de factura electrónica.
- Plataforma de e-learning.
- Plataforma de interoperabilidad.
- Plataforma de Licitación.
- Plataforma de archivo definitivo

No obstante, a lo largo del periodo de validez del contrato y teniendo en cuenta la interrelación existente entre distintos módulos, se podrán incluir otras aplicaciones desarrolladas para el mismo entorno dentro del alcance del servicio.

Las tareas a llevar a cabo dentro del servicio deberán detallarse en las ofertas que se presenten, de cualquier manera, entre las mínimas que debe cubrir el mismo se encuentran las siguientes:

- Recoger información previa al despliegue:
  - Obtener los datos necesarios para poder configurar la aplicación a los usuarios finales.

- Asistir a las formaciones organizadas por BiscayTIK.

- Acompañar a los usuarios finales en la puesta en marcha de las aplicaciones BiscayTIK en sus ayuntamientos de forma presencial.
  - Ayudar en los primeros pasos con la aplicación a los usuarios.
  - Generar, junto con los usuarios, la primera carga de datos y ayudar con la explotación de estos mediante la nueva aplicación.
  - Coordinar las incidencias que durante los despliegues se pudieran generar. Solucionándolos en primera instancia o escalándolas a otro nivel.

- Resolución y gestión en primer nivel de incidencias relacionadas con el ámbito del proyecto, dando apoyo al personal de la Fundación BiscayTIK Fundazioa y de los ayuntamientos, para ello deberán:
  - Realizar diferentes pruebas para dar una solución o una alternativa a las incidencias.
  - Aportar documentación necesaria a las incidencias; capturas, explicaciones, pruebas realizadas, …
  - Configuraciones y parametrizaciones de las distintas aplicaciones.
  - Seguimiento de las incidencias.
  - Realizar pruebas una vez solucionada la incidencia.
  - Ayudar a los usuarios finales a solventar todos los problemas que tengan con las aplicaciones y servicios que BiscayTIK ofrece.

- Impartir formación a los usuarios del ámbito de la Fundación BiscayTIK Fundazioa.
- El servicio deberá ser 100% bilingüe (Euskera y Castellano), de manera que todos los perfiles propuestos deberán tener un nivel fluido tanto escrito como hablado como escrito en ambos idiomas.
- Registrar, documentar y comunicar cualquier tipo de información que permita mejorar el servicio prestado aportando soluciones, mejoras, y/o nuevos requisitos a los sistemas de información.
- Facilitar información para la toma de decisiones por parte de Fundación BiscayTIK-BiscayTIK Fundazioa a través de la generación de informes del servicio, periódicos o excepcionales a petición.

GARANTÍA DE CALIDAD

Formará parte de la valoración específica la presentación en la oferta de experiencias demostrables en proyectos que avalen los conocimientos del equipo de trabajo en el ámbito del apoyo a usuarios en la puesta en marcha de aplicaciones.

2.2 Ámbito Geográfico

El servicio contempla a todas las entidades locales del Territorio Histórico de Bizkaia. Para realizar este servicio se debe cubrir ***presencialmente*** todo el territorio.

3 GESTIÓN DE PROYECTO Y SEGUIMIENTO

El objetivo de las tareas que el licitador 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.

El licitador 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, pudiendo ser una de las personas que preste el servicio. Se encargará de:

- 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 mensual 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 las mismas.

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 los criterios fijados en los pliegos; 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 el número de recursos humanos suficientes para cubrir las necesidades y los materiales necesarios para la correcta realización de los servicios que se le encarguen. Es decir, el apoyo de forma presencial a los ayuntamientos y mancomunidades en los ámbitos de servicio de la Fundación BiscayTIK.

La formación del primer grupo de personas en las aplicaciones BiscayTIK correrá a cargo de BiscayTIK y se darán preferentemente de forma presencial en la sede de BiscayTIK. Una vez formada estas personas, todas aquellas personas que se vayan incorporando en el futuro, la formación de las mismas correrá a cuenta de la empresa. Esta formación NO será facturable a BiscayTIK.

Se solicita un mínimo de 4 personas para la realización de estas tareas de apoyo. Este número de personas podrá ser aumentado a petición de BiscayTIK.

Estas personas deben de cubrir todos los aspectos enumerados anteriormente en este Informe de Especificaciones Técnicas. Se desplazarán para dar soporte presencial en las aplicaciones BiscayTIK al personal de las entidades locales conveniadas con la Fundación BiscayTIK.

Igualmente, el adjudicatario se compromete a mantener y atender las reuniones que Fundación BiscayTIK Fundazioa concierte con otras empresas o instituciones.

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 Horario del servicio

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

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

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.

De cualquier manera, el horario definitivo se acordará en la reunión de Lanzamiento del proyecto.

4.3 Incorporación Nueva Persona Técnica

A lo largo de la ejecución del proyecto tanto por causas relacionadas con las necesidades del servicio como por causas ajenas al mismo, se podrá dar la situación de necesidad de incorporación de nuevas personas al equipo de proyecto. El máximo de días de incorporación desde la solicitud por parte de Fundación BiscayTIK Fundazioa hasta la incorporación de la persona **formada** en el equipo de proyecto será de 15 días hábiles. El adjudicatario podrá mejorar estos tiempos, pero deberá tener en cuenta las penalizaciones que conlleva el no cumplimiento de dichos compromisos.

4.4 Tiempo Estipulado Para Presentarse

Cualquier persona que forme parte del equipo de trabajo deberá poder presentarse en la entidad local del territorio histórico de Bizkaia o en la sede de la Fundación BiscayTIK en menos de 90 minutos si Fundación BiscayTIK Fundazioa así lo requiriese.

4.5 Confidencialidad y normativa de protección de datos de carácter personal

4.5.1 En caso de que el adjudicatario precise acceder a datos de carácter personal con el fin de prestar el servicio contratado, deberá cumplir con las estipulaciones legales vigentes.

4.5.2 Cuando el acceso a datos no constituya un hecho necesario para la correcta prestación del servicio, serán de aplicación las siguientes estipulaciones:

- Para la realización de los servicios es necesario que el personal de la entidad prestataria tenga acceso a locales, servidores de ficheros con información, tanto en modo físico como en modo remoto por vía telemática, donde se realizan tratamientos de ficheros con datos de carácter personal así como de otro tipo de documentación de carácter confidencial. En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a los datos de carácter personal propiedad de la entidad contratante.
- El personal de la entidad prestataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas. El personal de la entidad prestataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma los datos a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta. La entidad prestataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente contrato y, en concreto, las relativas al deber de secreto.
- La entidad prestataria 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 del responsable de fichero. En concreto:
  - El personal de la entidad prestataria 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 entidad prestataria 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.
  - La entidad prestataria se compromete a destruir todos los datos que conozca en virtud de la prestación del servicio. Esta obligación afecta a todo soporte o documento en el que conste cualquier tipo de dato de carácter personal y adoptará las medidas necesarias para garantizar la imposibilidad de recuperación de los datos.
  - Cualquier incidencia que afecte o pudiera afectar a la seguridad de los datos personales propiedad del responsable de fichero durante o posterior a la vigencia del presente contrato serán comunicadas de inmediato a la entidad contratante.
- La entidad prestataria 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 servicio y posteriormente al mismo. Así como que conoce las medidas de seguridad tendentes garantiza el cumplimiento de la normativa relativa a protección de los datos de carácter personal.

- La entidad prestataria 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 correspondiente 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 presente contrato la vulneración del deber de secreto por la entidad prestataria o su personal, así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. 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 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