# 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 de los servicios para la creación de recursos gráficos en el ámbito de los portales municipales adscritos a Biscaytik.

# 2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

## 2.1. Descripción general de la prestación

El proyecto comprende todas las actividades necesarias para el servicio de diseño web en el ámbito de los portales municipales incluidas en BiscayTIK.

Entre las tareas a llevar a cabo dentro del servicio se encuentran las siguientes:

- Diseño de recursos gráficos
  Diseño y creación de banners, imágenes, ilustraciones, retoque de imágenes, etc.
- Diseño e implementación de elementos web
  Maquetación de elementos web, utilizando lenguaje HTML, CSS, etc.
- Accesibilidad web
  Revisión de que los elementos entregados cumplen los requisitos de accesibilidad WCAG 2.1.
- Diseño de documentos PDF
  Diseño, creación y retoque de documentos PDF
- Otras relacionadas con diseño gráfico

## 2.2. Alcance del Servicio

Serán objeto del proyecto, todos los portales web de las administraciones locales adheridas al proyecto BiscayTIK así como necesidades de servicios generales de BiscayTIK.

BiscayTIK gestiona el mantenimiento tanto gráfico como de contenidos de los diferentes portales web de los ayuntamientos y mancomunidades de Bizkaia, creando banners e imágenes para la difusión de contenidos.

Las necesidades de los Entes locales de Bizkaia varían en función de los contenidos que se quieran anunciar en su web, abarcando desde la imagen de las diferentes categorías de contenidos hasta anuncios de próximos eventos que tendrán lugar en los municipios correspondientes. De esta forma, la tarea puede variar de la creación desde cero de un banner o elemento de diseño a la mera adaptación de otros materiales previamente diseñados.

Para los banners creados desde cero, la empresa adjudicataria deberá:

- Generar ilustraciones o buscar y descargar de imágenes acorde con la gama estilística de la página web.
- Retocar dichas imágenes, realizando diferentes bocetos o pruebas integradas en el espacio que ocuparan en la página.

BiscayTIK ofrece a los ayuntamientos y mancomunidades una constante renovación de sus portales web, buscando una estética más moderna. Esto implica la incorporación de nuevos elementos en lenguajes HTML y CSS, que optimicen tanto funcionalmente como estilísticamente las diferentes páginas web.

Algunos Ayuntamientos tienen su propia gama cromática, por lo que habrá que tenerlo en cuenta para presentar diseños y maquetaciones acordes con dichas características.

Todos los diseños realizados para web cumplirán todos los estándares de accesibilidad.

En ocasiones los ayuntamientos solicitan la preparación de PDF informativos o interactivos en la web para informar u obtener información de la ciudadanía. El adjudicatario deberá preparar esos PDF de acuerdo al estilo del propio ayuntamiento y a la información que se quiera transmitir. Con respecto a los PDF Interactivos se deberán diseñar y programar con el objetivo de recabar la información necesaria en cada caso.

## 2.3 Operativa del servicio

Desde la Fundación BiscayTIK se remitirán los trabajos a realizar utilizando como canal el teléfono, el correo electrónico, o por medio de la aplicación Adituz de Biscaytik.

El licitador deberá dar respuesta a dichas peticiones, indicando posibles aclaraciones, alternativas y estimando el coste en horas para su realización.

Los recursos gráficos (banco de imágenes, etc) que se necesiten para la elaboración de los diferentes elementos gráficos dentro del alcance de este proyecto, deberá suministrarlos la empresa adjudicataria.

La Fundación BiscayTIK también podrá convocar reuniones en sus instalaciones, con el objeto de alcanzar un mayor grado de definición en sus peticiones.

Periódicamente se realizarán reuniones de seguimiento del proyecto.

### 2.3.1. Resolución de solicitudes:

Las solicitudes que se detecten, serán catalogadas en según su nivel de prioridad:

- Bloqueante: toda aquella incidencia que impide la correcta visualización web o petición que debe ser solucionada en el momento.

Tiempo máximo de resolución: 2 horas

- Crítica: toda aquella petición o incidencia que no impide la correcta visualización web, pero que requiera una resolución rápida.

  Tiempo máximo de resolución: 4 horas

- Importante: toda aquella petición que requiera una resolución rápida.

  Tiempo máximo de resolución: 6 horas

- Normal: resto de incidencias no catalogadas como bloqueantes, críticas o importantes.

  Tiempo máximo de respuesta: 12 horas

**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.

### 2.3.2. Niveles de Servicio

Los niveles de servicio propuestos que serán mejorables se especifican en la siguiente tabla:

| TIPO DE PETICIÓN | TIEMPOS DE RESOLUCIÓN (Máximo) | PERIODICIDAD | OBJETIVO |
|---|---|---|---|
| Bloqueante | 2 horas | TRIMESTRAL | >=95% |
| Crítico | 4 horas | TRIMESTRAL | >=95% |
| Importante | 6 horas | TRIMESTRAL | >=95% |
| Normal | 12 horas | TRIMESTRAL | >=95% |

La empresa indicará él % de cumplimiento al que se compromete durante el servicio.

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

El tiempo de respuesta de una petición será el tiempo que tiene el adjudicatario para entregar un trabajo desde que se le abre una petición.

# 3. CONTROL 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.

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 las mismas.

La persona coordinadora del equipo de trabajo deberá poder presentarse en Fundación BiscayTIK Fundazioa, en menos de dos horas si Fundación BiscayTIK Fundazioa así lo requiriese.

A la finalización de los trabajos, el Proveedor 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.

La empresa deberá asignar a este proyecto al menos a 1 persona con experiencia en el diseño gráfico. Deberá indicar los proyectos en los que ha participado, así como su experiencia en el diseño de recursos gráficos para web.

El adjudicatario 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, el adjudicatario 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.

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

## 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.

## 4.3 Horario del servicio

El horario mínimo del servicio será:

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

- Lunes a jueves de 8:30 a 18:00 horas.
- Viernes de 8:00 a 14:00

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

- Lunes a viernes de 8:00 a 14:00 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.

## 4.4 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.

## 4.5 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.

## 4.6 Garantía

Se exigirá una garantía mínima de 2 meses para los trabajos realizados.

## 4.7 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