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 *Atención telefónica especializada y de gestión de incidencias en el ámbito de las distintas plataformas BiscayTIK*.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El presente documento tiene por objeto definir las características de la contratación del servicio de Atención telefónica especializada y de gestión de incidencias en el ámbito de las distintas plataformas BiscayTIK.

2.1 Descripción general de la prestación

El equipo de trabajo dará atención y soporte técnico a los trabajadores de las entidades locales de Bizkaia en los módulos de que ofrece BiscayTIK y los de la Diputación (Catastro y avispa Velutina). También será responsable de la configuración de usuarios y permisos, así como la apertura de incidencias a Lantik.

Dará atención y soporte técnico a las empresas en lo referente a las plataformas de entrada de facturas electrónicas, dando el soporte necesario en el uso de certificados digitales, ficheros XML, gestión en la tramitación electrónica etc.

Para la atención a la ciudadanía darán apoyo en las distintas plataformas de correo electrónico existentes y su parametrización en los distintos dispositivos de uso de cuentas de correo electrónico, además de la ayuda en la plataforma de tramitación electrónica de la ciudadanía de la plataforma BiscayTIK.

La atención se realizará mediante teléfono y mediante email. Como referencia del número de emails y llamadas que se han gestionado en los últimos años se adjunta el siguiente cuadro:

	Llamadas	Mails
2.014	9.293	17.197
2.015	13.092	18.740
2.016	16.663	21.808
2.017	17.583	26.266
2.018	21.226	50.691
2.019	20.319	48.056
2.020	24.003	61.415

Las llamadas son recibidas en una centralita en BiscayTIK y derivadas a la centralita de la empresa adjudicataria del servicio para su gestión.

Las cuentas de correo en los que se reciben las solicitudes son gestionadas por BiscayTIK. El adjudicatario tendrá acceso a esos buzones para la gestión de los correos que llegan a ellos.

2.2 Descripción y alcance del servicio

La prestación del servicio será ejecutada por el adjudicatario con calidad, rigor y eficacia y con el absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que de forma directa e indirecta regulen el mismo.
Dicha prestación se realizará a demanda de Fundación BiscayTIK sin perjuicio de que esta pueda contratar con otros adjudicatarios las materias objeto de este pliego.
El proyecto comprende todas las actividades necesarias para la atención a los entes locales de Bizkaia, empresas y la ciudadanía.
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:

- Realizar un soporte funcional de primer nivel de asesoramiento de las diferentes aplicaciones utilizadas, tanto por los empleados municipales en el entorno de gestión interna, como por los ciudadanos y empresas desde la página web de los ayuntamientos.
- Atender a las personas usuarias en las consultas y ayuda en el uso de las herramientas relacionadas con los módulos de Registro de Entrada y Salida, Gestión de Padrón, Gestión de Expedientes, Gestión de Contenidos Web, Gestión de Tributos, Contabilidad, factura electrónica, Recursos Humanos y Nóminas, SIR, REA, Interoperabilidad, Licitación 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 dentro del alcance del servicio.
- Gestionar las incidencias relacionadas con los aplicativos anteriormente mencionados y también las 2 de Diputación (Catastro y Avispa Velutina)
- Atender a las personas usuarias del correo bizkaia.eu, realizando las gestiones necesarias para el alta y configuración del mismo. Se incluye también el envío de cartas con las credenciales a los usuarios.
- Atender a las empresas relacionadas con los entes locales en las incidencias relacionadas con el punto general de entrada de facturas.
- Gestionar los permisos y grupos de las personas usuarias que interactúan con los aplicativos anteriormente mencionados.
- 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.

- Recoger, analizar, canalizar y realizar el seguimiento de incidencias, reclamando a los niveles responsables su tratamiento y asegurando el cumplimiento de los acuerdos de servicio establecidos.
- Realizar la atención a las personas usuarias de los módulos del centro de conocimiento BiscayTIK.
- Gestionar la atención de llamadas para los servicios generales de BiscayTIK.
- Detectar, responder y/o canalizar las necesidades de los usuarios en materia de mejoras funcionales de los sistemas o de tecnologías de la información y comunicaciones.
- Facilitar información al personal usuario sobre el estado de sus solicitudes.
- Gestionar las solicitudes que llegan a BiscayTIK por medio de la herramienta Adituz.
- Hacer el seguimiento de casos de Adituz: CIERRES (Informar al usuario de la solución de su caso), PENDIENTE DE DATOS (Solicitar datos o aclaraciones que los grupos de soporte precisen en ciertos casos), SEGUIMIENTO (Seguimiento de casos asignados a Soporte pendientes de solventar).
-
- Gestionar las solicitudes que se realizan vía Jira con lantik.
- Atención de la centralita de BiscayTIK, trasferencia de llamadas y remisión de contactos para personal de Biscaytik.
- Enviar comunicados a los ayuntamientos y mancomunidades
- Otras relacionadas con la asistencia a las personas usuarias.

Cada uno de estos objetivos serán tratados a través de uno o varios servicios específicos, concretados fundamentalmente a través de procesos de atención o servicio. No todos los servicios serán objeto de prestación para los diferentes clientes del Centro de Asesoramiento a Usuarios. Igualmente, Fundación BiscayTIK-BiscayTIK Fundazioa se reserva la posibilidad de incorporar nuevos objetivos relativos a la prestación de los servicios y/o modificar la cartera de servicios a ofrecer a potenciales usuarios del mismo.

Todo el servicio será prestado indistintamente en euskera y castellano.

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 del CAU: Con experiencia suficiente en la gestión de equipos y en la interlocución con clientes.
- 6 Técnicos CAU: Con experiencia mínima de 1 año en labores de atención telefónica y gestión de incidencias. Los técnicos deberán ser bilingües.

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

La empresa 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.

El adjudicatario también deberá asumir el coste de los envíos de cartas a los usuarios de la cuenta @bizkaia.eu por correo.

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.

4.3 Indicadores de servicio

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

- Tiempo de apertura de una incidencia desde el momento en que se recibe y escalado de un caso de Adituz desde el momento en el que se encuentra en el nivel del CAU

  Es el tiempo transcurrido desde la recepción en el CAU de una solicitud de un usuario vía email o teléfono, hasta que se abre el caso en Adituz y se escala al grupo correspondiente para su gestión.

  - ✓ Inferior a 1 hora para el 95% de los casos.
  - ✓ Entre 1hora y 2 hora para el 95% de los casos.
  - ✓ Más de 2 horas para el 95% de los casos.

- Tiempo de resolución de casos en el nivel CAU

  Es el tiempo transcurrido desde que una incidencia en Adituz llega al nivel del CAU hasta que este lo gestiona. La gestión consiste en alguna de estas tareas: solucionarlo, escalarlo a otro nivel, solicitar datos, solicitar comprobación previa a cierre de incidencia.

  - ✓ Inferior a 1 hora para el 95% de los casos.
  - ✓ Entre 1hora y 2 hora para el 95% de los casos.
  - ✓ Más de 2 horas para el 95% de los casos.

La periodicidad de la evaluación sobre el cumplimiento del indicador será mensual.

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

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

TIEMPO APERTURA y ESCALADO INCIDENCIA EN ADITUZ	OBJETIVO	PROPUESTA
Inferior a 1 hora	>95%	
Entre 1 hora y 2 horas	>95%	
Más de 2 horas	>95%	

TIEMPO RESOLUCIÓN DE CASOS EN EL NIVEL CAU	OBJETIVO	PROPUESTA
Inferior a 1 hora	>95%	
Entre 1 hora y 2 horas	>95%	
Más de 2 horas	>95%	

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 7:30 a 18:00 horas.
- Viernes de 7:30 a 15:30

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

- Lunes a viernes de 7:30 a 15:30 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 2 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