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 DEL CONCURSO

El objeto del presente concurso es la contratación de servicios de atención de segundo nivel en la aplicación de Gestión Tributaria y Recaudación de BiscayTIK.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1. Descripción del servicio

Se denomina 2º nivel de atención especializada al grupo de expertas en los diferentes módulos de BiscayTIK. Su función será la de atender las solicitudes/incidencias que a través del CAU lleguen sobre los diferentes módulos.

El servicio deberá realizar las tareas de atención a las dudas e incidencias que a través del CAU de BiscayTIK los ayuntamientos y mancomunidades de Bizkaia trasladen referentes al aplicativo de Gestión Tributaria y Recaudación voluntaria y ejecutiva que BiscayTIK ofrece.

Las incidencias que lleguen al CAU de BiscayTIK, se escalarán directamente a este 2º nivel de atención vía ADITUZ (plataforma de ticketing de BiscayTIK). Las tareas de este 2º nivel serán:

- Contactar antes de 30 minutos desde la apertura de la incidencia con el usuario (por vía telefónica), para informarle de que se procede a analizar su incidencia/petición.
- Obtener de la persona usuaria toda la información necesaria para solucionar la incidencia.
- Coordinarse con las personas de BiscayTIK que se encuentran desplazadas en los ayuntamientos (denominadas Insitus) para obtener más información o apoyo de cara a solucionar la incidencia.

- Realizar las tareas necesarias hasta resolver la incidencia.
- Escalar la incidencia al área de Desarrollo si hay que hacer algún tipo de intervención en el software o si se trata de una mejora y comunicárselo a la persona usuaria
- Comunicar al usuario que ha solucionado la incidencia (preferentemente vía teléfono).
- Cerrar la incidencia en Adituz.

Adicionalmente, darán apoyo a los despliegues de los módulos y formación a usuarios en los casos que BiscayTIK indique. También resolverán las dudas de las personas de BiscayTIK que están en los ayuntamientos (denominadas insitus).

2.2.1 Información sobre los módulos objeto del servicio.

Las empresas licitadoras podrán consultar la información disponible en BiscayTIK sobre las características de los módulos de Gestión Tributaria y Recaudación voluntaria y ejecutiva que BiscayTIK ofrece.
Estas consultas se podrán realizar de forma presencial en la forma que se indica en el punto 11 de la Caratula.

2.2. Especificaciones técnicas mínimas requeridas

La prestación del servicio será ejecutada por el adjudicatario con calidad, rigor y eficacia y con 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 ésta pueda contratar con otros adjudicatarios las materias objeto de este pliego.

Para la realización del servicio se deberá garantizar la siguiente asistencia para las aplicaciones anteriormente citadas y para aquellas que, relacionadas con estas, BiscayTIK solicitase.:

Realización de las siguientes funciones en el servicio objeto del presente documento:

- Reuniones a diferentes niveles, realización actas de reunión etc.
- Interlocución directa con los Ayuntamientos.
- Solventar las dudas o peticiones que reporten los ayuntamientos y Mancomunidades.
- En las aplicaciones, creación de informes parametrizados y personalizados.
- Requisitos y Análisis relacionados con el servicio:
    - Análisis y realización de documentos funcionales.

    - Análisis de la documentación disponible y elaboración de la documentación relacionada con la toma de datos.

- Configuración de las aplicaciones objeto del servicio, lo que conlleva entre otras las siguientes tareas:
    - Parametrización de los distintos módulos.
    - Configuración de las acciones necesarias en cada tarea.
    - Configuración de las plantillas para la generación de los documentos.
    - Configuración de los permisos de usuario por cada módulo.
- En la puesta en marcha de los módulos objeto del servicio:
    - Parametrizaciones necesarias en los módulos en su arranque y funcionamiento habitual.
    - Responsabilidad y aseguramiento de la correcta ejecución de la parametrización
- Apoyo a los ayuntamientos adheridos al proyecto:
    - Análisis y resolución de las posibles incidencias.
    - En caso de ser necesario el escalado a Desarrollo de una incidencia, realizar la documentación necesaria para el escalado correcto de las incidencias para su resolución.
    - Creación de informes de incidencias, catalogación y priorización de las mismas.
- Gestión de las incidencias relacionadas, mediante la herramienta de ticketing implantada en Fundación BiscayTIK Fundazioa, ADITUZ.
- Formación a los usuarios y a los Insitus en los aplicativos relacionados con el objeto del presente concurso y con los módulos con los que se integra.
- Preparación de material formativo.
- Reporte a la jefatura de BiscayTIK.
- Otras relacionadas con la asistencia a usuarios.

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.

Como mínimo deberá presentar informes mensuales indicando el número de incidencias resueltas, su tipología y el tiempo empleado en cada una de ellas.

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 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 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 prestación del servicio se realizará desde las oficinas del adjudicatario.

El adjudicatario tendrá plena movilidad geográfica y deberá prestar los servicios allá donde lo requiera Fudanción BiscayTIK Fundazioa, 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 Fundación BiscayTIK Fundazioa concierte con otras empresas o instituciones.

Para la realización del servicio se considera necesario un equipo de trabajo de al menos 1 persona técnica, (aunque Biscaytik puede solicitar la incorporación de más personas o la baja de alguna de ella según la necesidad del proyecto) y la existencia de una figura adicional que realice las labores de coordinación con Fundación BiscayTIK Fundazioa. Esta persona será responsable única con Fundación BiscayTIK, y se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar su nivel de calidad. Dicha persona será la que reciba instrucciones generales por parte de Fundación BiscayTIK interviniendo como interlocutor de esta responsabilidad.

Las personas componentes del equipo técnico deberán tener un alto grado de conocimiento funcional de las aplicaciones BiscayTIK objeto de este pliego. Al menos 1 persona deberá tener conocimientos de alto grado en las aplicaciones de las aplicaciones Gestión Tributaria y Recaudación.

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

Así mismo, la empresa adjudicataria deberá asegurar el cumplimiento con el servicio de forma ininterrumpida, debiendo cubrir para ello las vacaciones, ITEs, etc de las personas asignadas al servicio con otras personas con el mismo perfil.

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

La empresa adjudicataria se encargará de mantener permanentemente formado a su personal en aquellas tecnologías/funcionalidades que BiscayTIK 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.

El servicio se dará tanto en euskera como en castellano.

4.1.1 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.
En los casos de ausencia previsible (vacaciones) de uno o varios componentes del equipo, la empresa adjudicataria deberá tener contemplada dichas situaciones con anterioridad y sustituir a la persona de vacaciones de forma inmediata.

4.2. Horario del servicio

El horario mínimo del servicio será:

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

En casos extraordinarios, BiscayTIK podrá requerir la prestación del servicio en horas o días distintos a lo especificado en el párrafo anterior.

En casos extraordinarios Fundación BiscayTIK Fundazioa podrá requerir la prestación del servicio en horas o días distintos a lo especificado en el párrafo anterior siempre bajo planificación y por necesidades del servicio, como pueden ser la promoción entre entornos, intervenciones planificadas, etc.

4.3. Confidencialidad y normativa de protección de datos de carácter personal

4.3.2. En caso de que el adjudicatario precise acceder a datos de carácter personal con el fin de prestar el servicio contratado, deberá cumplir las normativa legal vigente sobre protección de datos

4.3.3. 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 a garantizar 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.

4.4. Propiedad intelectual

El adjudicatario 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 el adjudicatario. 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.

El adjudicatario 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 las reuniones de Control del Servicio, y sobre la base de los informes de Nivel de Servicio se comprobarán las desviaciones respecto a los Niveles de Servicio establecidos, siendo objeto de penalizaciones en los términos que a continuación se establecen con periodicidad mensual.

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

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

5. ACLARACIONES

Para cualquier consulta o aclaración la Fundación BiscayTIK Fundazioa pone a disposición de los interesados 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