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 mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo en la plataforma de gestión de incidencias (ADITUZ) de Fundación BiscayTIK Fundazioa..

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El presente documento y sus anexos, tienen por objeto definir las características del mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo en la plataforma de gestión de incidencias (ADITUZ).

Fundación BiscayTIK Fundazioa, en su ánimo de facilitar la gestión de las incidencias surgidas en los diferentes entornos que pone a disposición de los Ayuntamientos/Mancomunidades y ciudadanía , ha puesto en funcionamiento una herramienta informática que permite gestionar las solicitudes de información, mejoras o cualquier tipo de incidencia que se identifiquen desde la ciudadanía o Ayuntamientos/Mancomunidades, así como la gestión interna de los casos relativos a los de aplicativos en desarrollo. Mediante esta herramienta se puede:

- Hacer un seguimiento del caso/incidencia desde su apertura hasta su cierre, identificando todos los datos relativos al mismo: descripción de lo acontecido, quien la identifica, canal de comunicación en la apertura, entorno al que pertenece, tipología del caso/incidencia, estado en el que se encuentra etc. Además, se registran todas las acciones que se van realizando en el caso/incidencia hasta su resolución, así como los diferentes actores que interactúan.
- Realizar consultas rápidas o avanzadas con el fin de encontrar con faciliad el/los casos que se deseen y obtener toda la información sobre ellos.
- Realizar una gestión de las tareas que el usuario tenga pendiente mediante la bandeja de tareas que permitirá realizar búsquedas rápidas de los casos.

- Gestionar las entregas relacionas con los proyectos de los desarrollos en curso. Con el fin de llevar una traza de los diferentes estados por los que pasa una entrega y pudiendo listar de una manera rápida cuales son los casos integrados en las mismas.
- Gestionar los Servicios Acuerdos a Nivel de Servicio (ANS): el aplicativo da la posibilidad de realizar el cálculo de los indicadores en aquellos expedientes que tengan acuerdos a nivel de servicio, así como generar el informe de seguimiento mensual asociado a los mismos que incluye el cálculo de estos indicadores y la facturas a realizar.
- Gestionar las entidades adheridas a Fundación BiscayTIK recabando toda la información necesaria para identificar la situación de la entidad local:
    - Módulos implantados y en qué fecha
    - Estado de los casos asociados
    - Acciones formativas realizadas
    - Acciones comerciales realizadas
    - Acciones de los agentes insistus realizadas ya sea de manera presencial o remota
    - Etc

- Gestionar los agentes insitus: se puede realizar un seguimiento de las tareas realizadas por los agentes insitus ya sean planificadas o no, así como la asignación de los mismos a las entidades locales Se podrán visualizar informes relacionados.
- Gestión de comunicaciones: el aplicativo dispone de diferentes tipos de comunicación:
    - Comunicaciones realizadas a los usuarios finales que solicitan la apertura del caso en las diferentes fases por las que pasa el caso.
    - Comunicaciones a los responsables de los módulos de Fundación BiscaytIK con el fin de detectar con mayor rapidez aquellos casos que sean bloqueantes o críticos y poder gestionarlos al momento.
    - Comunicaciones a los grupos de trabajo que forman parte del ciclo de vida de un caso con el fi de informar del escalado de los mismos.
    - Comunicaciones de los grupos intervinientes en la gestión de las entregas con el fin de ir informando de la situación de la entrega.
    - etc

2.1 Descripción módulos afectados

Las diferentes funcionalidades que aporta el sistema que habrá que evolucionar son las siguientes:

2.1.1 Mantenimientos básicos

A través de estos mantenimientos se alimentará ADITUZ para poder realizar la gestión de los casos, los servicios, las entidades, las entregas y los agentes insitu. Se compone de los siguientes mantenimientos:

- Canal y detalle canal: canal de las acciones (teléfono, mail, interno etc) y si es entrante o saliente (aplicable en caso de ser teléfono o mail)
- Clientes: usuarios relacionados con ADITUZ, tanto los usuarios del aplicativo como los que solicitan la apertura de los casos. Se guardarán sus credencias, mail y se podrá asociar un grupo.
- Compañías: relación de las compañías a las que pertenecen los usuarios y clientes registrados en ADITUZ.
- Servicio BKT: servicio relacionado con el caso, identifica la proveniencia del caso, si es de un ayuntamiento, de proyecto, ciudadano, centro empresas etc.
- Servicio: identificador de si el caso está relacionado con una incidencia en algún aplicativo, una mejora, una solicitud de información, queja etc.
- Entorno: identifica el entorno del caso, GAM, Nominas, Contabilidad, Web, Infraestructura etc. Se relacionarán los servicios BKT con los entornos.
- Módulo: identifica el módulo relacionado con los entornos.
- Tipologías, identifica las tipologías de casos asociadas a los módulos.
- Estados: relación de los diferentes estados por lo que pueda pasar un caso.
- Grupos: mantenimiento de los grupos y sus permisos. Desde este mantenimiento se puede dar de alta o modificar grupos de acceso al sistema. Además, se dan los permisos, tales como:
    - Si es grupo administrador.
    - Si puede dar alta casos de tipo CAU o proyecto y a su vez se especificará que tipo de casos puede dar de alta, es decir, los casos relacionados con qué Servicio BKT, Entorno y Módulo.
    - Qué tipo de casos se le pueden escalar, es decir, los relacionados con qué Servicio BTK, Entorno y Módulo,
    - Si tiene acceso a ver todos los casos en modo consulta
    - Si tiene acceso a ver todos los casos y modificar datos
    - Si tiene permiso para cerrar casos de tipo CAU o proyecto
    - Si puede gestionar servicios ANS
    - Si puede consultar los indicadores resultantes del ANS
    - Si puede gestionar las entregas

    - Si puede consultar las entregas
    - Si tiene permiso para realizar la priorización de los casos
    - etc
- Flujo de estados: en algunos casos cuando se realizan escalados de un grupo a otro el aplicativo informa automáticamente el estado del caso, a través de este mantenimiento se establece esta correspondencia.
- Proyectos. Donde se detalla el ámbito de los proyectos, Servicio BKT, Entorno módulo.
- Mantenimiento servicios ANS: a través de este mantenimiento se puede configurar los servicios Ans para poder ser gestionados posterior mente:
    - ANS, donde se detalle el código y nombre del servicio, fecha de inicio, número de incidencias que se tendrán en cuenta para aplicar los tipos de indicador del servicio. El servicio tendrá un estado, abierto o cerrado para controlar cuando concluye el expediente.
    - Tipo Indicador: donde se detalle el nombre del tipo de indicador, marca de si es un indicador de porcentaje de error por entrega, el tiempo máximo en horas de respuesta o resolución, porcentaje de cumplimiento acordado, número de incidencias que se tendrán en cuenta para aplicar el tipo de indicador, el porcentaje de desviación máximo que pueden tener los desarrollos entregados, para el indicador de porcentaje de error por entrega se indicará el porcentaje de error máximo establecido por entrega.
    - Detalle indicador: se identifica a que módulo o módulos del proyecto BiscayTIK pertenece el tipo de indicador, así como el/los servicios (si es un correctivo, evolutivo, soporte etc.) y la/s catalogaciones del caso/incidencia (si es bloqueante, crítico, importante o normal)
    - Calendario: se definirá un calendario y horario por cada servicio ANS para realizar los cálculos de tiempo de respuesta de las diferentes peticiones escaladas a los proveedores mediante las acciones de los casos.
- Etc.

2.1.2 Bandeja de tareas

A través de esta bandeja de tareas los usuarios pueden gestionar los casos que se encuentran en sus grupos y deben ser atendidos, así como visualizar aquellos casos en los que hayan trabajado. Podrá realizar búsquedas por diferentes datos del caso:

- Número de caso
- Tipo de caso (Usuario o proyecto)
- Fechas de apertura, cierre, inicio o fin de la acción, escalado, previsión resolución etc
- Detalle del caso
- Proyecto asociado al caso
- Catalogación (Normal, Importante, Crítica o Bloqueante)

- Servicio Ans vinculado
- Estado
- Compañía, entorno, módulo etc
- Casos favoritos
- Casos pendientes de respuesta
- Casos pendientes aceptar la valoración
- Etc

Se visualiza un listado con los casos resultantes de la búsqueda realizada a los que el usuario podrá acceder en modo consulta o edición dependiendo de la búsqueda realizada y de los permisos asociados.

Otras funcionalidades:

- Desde este punto para aquellos usuarios que tengan el permiso específico, pueden realizar la priorización de las mejoras que estén pendientes de desarrollar con el fin de poder gestionar la evolución del producto.
- Se puede buscar los casos que pertenezcan a servicios ANS que estén pendientes de respuesta o que su tiempo de respuesta esté a punto de finalizar.
- Para aquellos usuarios que tengan el permiso específico podrán buscar aquellos casos que estén pendientes de aceptar la valoración entregada.

2.1.3 Gestión de casos

Desde el aplicativo se podrán dar de alta, modificar y gestionar las diferentes solicitudes de información, mejoras o cualquier tipo de incidencia que se identifiquen desde la ciudadanía o Ayuntamientos/Mancomunidades, así como la gestión interna de los casos relativos a los de aplicativos en desarrollo.

Se podrá hacer un seguimiento del caso/incidencia desde su apertura hasta su cierre, identificando los datos relativos al mismo tales como:

- Grupo que abre el caso.
- Servicio BKT: ámbito en el que se abre un caso, Ayuntamiento, Ciudadano, Proyecto, Interno etc,
- Proyecto: indicador del proyecto al que pertenece el caso si es un caso relacionado con un aplicativo en desarrollo.
- Servicio ANS: indicador del ANS al que pertenece el caso si es que pertenece a un servicio que se gestiona mediante Acuerdos a nivel de servicio.
- Datos de fecha y paquetes de entrega.
- Catalogación: catalogación de la importancia del caso cara a su resolución, normal, importante, crítico o bloqueante

- Estado: estado del caso, Abierto, En estudio, En desarrollo, En pruebas, Solucionado, Congelado, Cerrado etc.
- Cliente: datos del usuario que ha solicitado la apertura del caso.
- Título: breve descripción del caso.
- Servicio: indicador de si el caso que está abierto es una incidencia, solicitud de información, mejora, queja etc.
- Entorno: indicador del entorno del caso, que puede ser Gestor Administrativo Municipal (GAM), WEB, Contabilidad, Infraestructura etc,
- Módulo: por cada entorno están definidos unos módulos que identifican el ámbito del caso.
- Tipología: tipología del caso, si el caso hace referencia a informe, uso de aplicación, validación de datos, campos etc
- Acciones. El caso estará compuesto por tantas acciones como actuaciones se hayan realizado sobre él. En la apertura del caso se describirá en una acción la solicitud realizada en el mismo y podrá ser escalada al grupo que le vaya a dar la solución. A su vez cuando este grupo acceda al caso creará otra acción donde de la solución a la petición y así sucesivamente hasta el cierre del caso. Se guardarán las fechas de apertura, cierre y escalado de la acción, así como la descripción y posibles documentos adjuntos a la misma.

2.1.4 Consulta avanzada

Mediante la consulta avanzada de casos, se pueden realizar búsquedas por cualquier dato del caso o acción del mismo. Desde donde se puede generar informe de los casos o exportación a Excel del resultado de la búsqueda.

Se visualiza en un listado el resultado de la aplicación del filtro y se puede consultar de manera rápida sus acciones o se puede acceder al caso en modo consulta o edición dependiendo del permiso del grupo al que pertenece el usuario conectado. Cada usuario solo visualizará los casos a los que tenga permiso de visualización ya sea en modo consulta o edición.

2.1.5 Gestión de entregas

Sistema que permita llevar un control de las entregas realizadas en los diferentes servicios o proyecto a los usuarios que tengan permiso para ello. Para ello se puede dar de alta en el sistema diferentes entregas asociadas a proyecto o servicio ANS

Las entregas están compuestas por los siguientes datos:

- Versión paquete, será asociado a los casos pertenecientes al proyecto o servicio ANS.
- Servicio ANS o Proyecto asociado a la entrega.
- Estado Entrega, en el momento del alta será “Abierta”. Los otros estados existentes serán: “Entregada”, “Pendiente Preproducción”,” En Pruebas”, “Bloqueado”,” Pendiente Producción”, “En Producción”.

- Fecha entrega.

Otros datos que se irán informando a medida que se vayan realizando acciones sobre las entregas serán:

- Fecha puesta en preproducción: esta fecha se informará automáticamente cuando se realice la acción de “Escalado para validación”.
- Fecha límite realización de pruebas.
- Fecha puesta en producción: al informar esta fecha se cambiará el estado de la entrega a “Pendiente producción” y se enviará un mail a los usuarios configurados en tal acción para informar de esta acción, además dejará traza en el histórico de la entrega.
- Se le podrán asociar documentos tales como los manuales de usuario asociados a la entrega.
- Documentos validados: indicador de que los documentos están validados.
- Desviada: indicador de que la entrega del paquete se ha realizado posterior a la fecha de entrega informada al dar de alta.
- Listado de casos asociados a cada entrega. Listado de los casos asociados a la entrega. Existe asociado al caso un indicador de caso erróneo.
- Añadir comentarios: los diferentes actores en la gestión de las entregas podrán añadir comentarios que se irán reflejando en el histórico de la entrega.
- Histórico, reflejará todas las acciones y comentarios realizados en una entrega.

Se pueden realizar las siguientes acciones asociadas a una entrega:

- Validación masiva: se da la opción desde este punto de realizar masivamente las validaciones de los casos que estén pendientes de validar antes de poder realizar el pase a preproducción.
- Se puede buscar los casos que estén pendiente de probar asociados a la entrega con el fin de detectar de manera rápida aquellos casos que deben ser validados.
- Escalar masivamente los casos asociados a una entrega en los siguientes momentos:
    - El equipo de desarrollo seleccionando una entrega y puede realizar la acción de “Escalado pase a preproducción”. Esta acción implica que todos los casos se escalan al grupo o grupos definidos en el flujo asociado a la entrega. A su vez, se envía un mail a los usuarios del grupo o grupos a los que se ha realizado el escalado indicando que se ha realizado la entrega. Se actualizará el estado de la entrega a “Pendiente preproducción”
    - “Escalado para validación”. Se escalan de manera masiva los casos asociados a la entrega a los equipos de prueba que se hayan configurado para ello indicando la fecha límite para la realización de las pruebas y se les avisa enviando un mail actualizando el estado de la entrega a “En pruebas”.
    - “Escalar CAU”. Esta acción implica que todos los casos asociados a la entrega en estado PENDIENTE CIERRE se escalan al grupo o grupos asociados con el CAU.

Se pueden realizar búsquedas de las entregas por los siguientes campos:

- Servicio ANS o Proyecto
- Versión paquete
- Fecha entrega desde - hasta

- Estado entrega, se podrá buscar por uno o varios estados.
- Fecha preproducción desde-hasta
- Fecha límite realización de pruebas desde - hasta
- Fecha producción desde -hasta
- Caso
- Indicador casos erróneos
- Entorno
- Módulo
- Catalogación
- Casos pendientes de pruebas, se podrá buscar las entregas que tengan casos pendientes de prueba, su estado sea “En pruebas”.

2.1.6 Gestión de Acuerdos a Nivel de Servicio (ANS)

Mediante esta funcionalidad se pueden gestionar los acuerdos a nivel de servicio establecidos en los diferentes servicios que gestiona Fundación BiscayTIK. Se puede:

- Calcular los indicadores de tiempos de respuesta de las peticiones realizadas mediante acciones en los casos a los proveedores.
- Calcular los indicadores de desviación sobre la planificación inicialmente establecida en las peticiones realizadas en los diferentes servicios.
- Calcular el porcentaje de error por entrega de los diferentes desarrollos entregados en los servicios.
- Generar el documento de seguimiento de ANS.
- Realizar consulta de los indicadores ya generados.

Indicadores – Tiempo de respuesta

Seleccionando un servicio Ans y una fecha límite se realiza el cálculo de los indicadores de Tiempo de Respuesta que consiste en comprobar si las acciones escaladas al proveedor como “Escalado ANS” han sido contestadas en el tiempo establecido en la configuración del indicador. Para el cálculo de los indicadores se tienen en cuenta los siguientes criterios que se han establecido en la configuración del Servicio ANS y sus indicadores:

- Tipología de los casos en cuanto al Servicio (Incidencia, Mejora, Solicitud/Información) y Catalogación (Bloqueante, Crítico, Importante, Normal) de los casos que van a formar parte del indicador.
- Tiempo máximo de respuesta a los diferentes tipos de indicadores de tiempo de respuesta configurados.

- Número mínimo de casos a partir del cual se realiza el cálculo de indicador.
- Porcentaje de cumplimiento, si no se alcanza dicho porcentaje se calculará la penalización correspondiente.

Se presenta en pantalla un listado con los casos que forman parte de los indicadores de tiempo de respuesta. Se pueden realizar las siguientes acciones:

- Eliminar la desviación de un caso, sí por lo que sea existe algún tipo de justificación, se debe indicar la misma.
- Confirmar el indicador, al realizar esta acción se calcula el porcentaje de cumplimiento.
- Generar documento Word que visualiza los datos de los indicadores de tiempo de respuesta, así como el listado de los casos que conforman parte de estos.

Indicador – Porcentaje desviación

Seleccionando un servicio Ans y una fecha límite se realiza el cálculo de indicador de Porcentaje de desviación del caso. Para el cálculo del indicador se tienen en cuenta los siguientes criterios que se han establecido en la configuración del Servicio ANS y sus indicadores:

- Tipología de los casos en cuanto al Servicio (Incidencia, Mejora, Solicitud/Información) y Catalogación (Bloqueante, Crítico, Importante, Normal) de los casos que van a formar parte del indicador
- Número mínimo de casos a partir del cual se realiza el cálculo de indicador-
- Porcentaje de desviación a partir del cual se considera que un caso está desviado.
- Porcentaje de cumplimiento, si no se alcanza dicho porcentaje se calcula la penalización correspondiente.

Se presenta en pantalla un listado con los casos que forman parte del indicador de porcentaje de desviación. Se pueden realizar las siguientes acciones:

- Eliminar la desviación de un caso si por lo que sea existe algún tipo de justificación, se debe indicar la misma.
- Confirmar el indicador, al realizar esta acción se calcula el porcentaje de cumplimiento.
- Generar documento Word que visualiza los datos del porcentaje de desviación, así como el listado de los casos que conforman el mismo

Indicador – Porcentaje de error por entrega

Seleccionando un servicio Ans y una fecha límite se realiza el cálculo de indicador de Porcentaje de Error por Entrega. Para el cálculo del indicador se tienen en cuenta los siguientes criterios que se han establecido en la configuración del Servicio ANS y sus indicadores:

- Tipología de los casos en cuanto al Servicio (Incidencia, Mejora, Solicitud/Información) y Catalogación (Bloqueante, Crítico, Importante, Normal) de los casos que van a formar parte del indicador.

- Porcentaje máximo de errores que se pueden dar en una entrega, a partir de ese porcentaje la entrega se considera errónea.
- Porcentaje de cumplimiento, si no se alcanza dicho porcentaje se calcula la penalización correspondiente.

Se presenta en pantalla un listado con los casos que forman parte del indicador de porcentaje de error por entrega. Se pueden realizar las siguientes acciones:

- Confirmar el indicador, se calculará el porcentaje de cumplimiento.
- Generar documento Word que visualizará los datos del porcentaje de desviación, así como el listado de los casos que conforman el mismo.

Generación del periodo de seguimiento e informe

Seleccionando un Servicio Ans y un mes se puede generar el periodo de seguimiento. Para poder generar el informe de seguimiento se deberán realizar las siguientes acciones:

- Se visualizan los indicadores generados cuyo mes coincida con el mes seleccionado. Se puede seleccionar todos o parte de los indicadores. También se da la opción de poder ver el detalle de cada indicador, es decir, visualizar los casos que están incluidos en el cálculo del indicador
- Una vez seleccionados los indicadores se visualizan los porcentajes de cumplimiento para cada uno de ellos y a su vez se calcula el porcentaje de penalización correspondiente si existiera.
- Indicando la fecha de inicio y fin se calcula la facturación mensual realizando el sumatorio de las valoraciones asociados a los casos cuya fecha de validación se encuentre comprendida entre las fechas seleccionadas. Si algún caso no tuviera la validación aceptada se visualizará un mensaje y el usuario podrá acceder a visualizar todos los casos cuya valoración esté pendiente de aceptar y realizar la valoración de forma masiva. Se visualiza la facturación total del mes desglosando por perfil si es que el servicio ANS tuviera más de un perfil asociado. A su vez, se calcula la penalización si esta existiera. También se da la opción de poder visualizar todos los casos que componen la facturación del mes.
- Se puede generar el informe de seguimiento asociado al Servicio Ans en el que se incluye:
    - Detalle de los indicadores asociados al periodo de seguimiento
    - Facturación asociada al periodo de seguimiento enumerando todos los casos con su valoración y facturación total.
    - Penalización, detalle de la penalización a aplicar si existiera, tras lo cual se visualiza cuál es la facturación resultante de aplicar la penalización.
    - Anexos:
        - Anexo indicador de tiempo de respuesta, se visualiza un listado con todos los casos asociados a los indicadores y los tiempos de respuesta de cada uno de ellos.
        - Anexo indicador porcentaje de desviación, se visualiza un listado con todos los casos asociados al indicador y el porcentaje de desviación de cada uno de ellos.

- Anexo indicador porcentaje de error por entrega, se visualiza un listado con todos los casos asociados al indicador y por cada uno de ellos se indicará si es un casos correcto o erróneo en la entrega

Desde este punto se puede eliminar un periodo de seguimiento.

Consulta indicadores

Se puede consultar cualquier indicador asociado a un ANS, a través de las siguientes opciones de menú:

- Consulta indicador tiempo de respuesta. Seleccionando un indicador y un rango de fechas se visualizan todos los indicadores, se puede ver el detalle de cada indicador y eliminar el mismo.
- Consulta indicador porcentaje de desviación: Seleccionando un indicador y un rango de fechas se visualizan todos los indicadores, se puede ver el detalle de cada indicador y eliminar el mismo.
- Consulta indicador porcentaje de error por entrega: Seleccionando un indicador y un rango de fechas se visualizan todos los indicadores, se puede ver el detalle de cada indicador y eliminar el mismo.

2.1.7 Gestión de entidades

Funcionalidad que permite llevar una gestión completa de la situación de las entidades locales adheridas a Fundación BiscayTIK. Se puede obtener la siguiente información:

- Que módulos tiene implantados y desde que fecha
- Quién es el agente insitu responsabe de la entidad local y cuál ha sido la última intervención del agente en la misma ya sea de manera presencial o no.
- Qué acciones formativas a realizado
- Qué acciones comerciales se han realizado
- Qué casos tiene asociados tanto abiertos como cerrados
- Avisos que se han dado de alta asociados a la entidad

Se pueden realizar las siguientes acciones:

- Consulta y alta entidades locales.
- Gestión acciones comerciales
- Gestión acciones formativas
- Consulta avisos
- Informes

Consulta y alta entidades locales

A esta funcionalidad sólo tiene permiso el usuario administrador y los usuarios que tengan asociado el permiso de “Gestión entidades”.

Se podrá realizar búsquedas por los siguientes campos:

- Código entidad local
- Nombre de la entidad local.
- Agente insitu responsable
- Módulo
- Check formación: devolverá como resultado las entidades locales en las que se haya realizado alguna acción formativa, si a esta búsqueda le asocias uno o varios módulos se visualizarán las entidades locales donde se hayan realizado formaciones de los módulos seleccionados.
- Avisos: Se podrá buscar por aquellas entidades que tengan avisos asociadas o no.
- Que hayan tenido acciones comerciales entre unas fechas.
- Que hayan tenido tareas de agentes insitu entre unas fechas.
- Que hayan tenido formaciones entre unas fechas.
- Que hayan tenido avisos entre unas fechas.
- Tipo de acción comercial
- Tipo de tarea agente insitu.
- Fecha asistencia presencial desde – hasta
- Fecha asistencia no presencial desde – hasta
- También se podrá buscar que ayuntamientos no han tenido asistencia presencial entre unas fechas y los que no han tenido asistencia telefónica entre unas fechas.

Se visualiza un listado con la siguiente información:

- Código ayuntamiento
- Nombre del ayuntamiento
- Agente insitu responsable. Desde este punto también podrá ver el histórico de agentes insitu responsables.
- Fecha última asistencia presencial: aparecerá informada la fecha en la que alguien ha estado en el ayuntamiento presencialmente.
- Fecha última asistencia no presencial: aparecerá informada la fecha en la que un agente insitu ha llamado al ayuntamiento.
- Fecha última acción comercial

Seleccionando un ayuntamiento del listado se visualiza en la parte inferior del formulario dividido en pestañas la siguiente información:

- Módulos implantados: listado de los entornos y módulos implantados y su fecha de alta y fecha de baja. Desde este punto se podrá dar de alta un nuevo módulo, eliminar o se podrá modificar uno existente indicando la fecha de baja.
- Avisos: se almacena un histórico de los avisos que hayan realizado los agentes insitu, avisos destinados a alertar de alguna anomalía en la entidad local. Se informa en el aviso: Agente Insitu, fecha, módulo/s o general, descripción y un check de "tratado" con el fin de identificar si la situación ha sido ya tratada y gestionada, este check será editable, en los casos en los que el aviso haya sido tratado se visualizarán las acciones realizadas. Cuando se seleccione este check se deberá introducir un campo de texto donde se registre las acciones realizadas. Desde este punto se puede dar de alta un nuevo aviso.
- Acciones comerciales: se almacena un histórico de las acciones comerciales realizadas, se visualizan tanto las acciones comerciales dadas de alta como aquellas acciones comerciales realizadas por los agentes insitu de tipología "Comercial". La información que se visualiza es: agente, fecha acción comercial, tipo acción, observaciones, tarea pendiente resultante de la acción. Desde este punto se puede dar de alta una nueva acción comercial así como eliminar o modificar las acciones comerciales que no sean de agentes insitu.
- Formación: se almacena un histórico de las formaciones realizadas a la entidad, se visualiza tanto las acciones formativas introducidas como aquellas tareas realizadas por los agentes insitus de tipología "formación". La información que se visualiza es: formador, fecha o rango de fechas de la formación impartida, módulo o módulos. Desde este punto se puede dar de alta una nueva acción formativa, así como eliminar o modificar las acciones formativas que no sean de agentes insitu.
- Tareas agentes insitu: se almacena un histórico de las acciones realizadas por los agentes insitu en las diferentes entidades locales. Se informa: agente insitu, fecha, módulos, tipología de tarea, tarea, descripción, tipo contacto.
- Casos asociados al ayuntamiento: visualiza por defecto un listado de los casos abiertos (son todos aquellos casos que no se encuentra en los siguientes estados "Cerrado"; "Pendiente cierre"; "Congelado") en el ayuntamiento. También da la opción de acceder al detalle del caso.
- Resumen. A través de esta pestaña se puede ver la información resumen del ayuntamiento:
    - Número asistencias presenciales
    - Número asistencias no presenciales
    - Asistencias presenciales por módulo
    - Asistencias no presenciales por módulo
    - Número de respocasos abierto
    - Número casos cerrados
    - Casos abiertos y cerrados por módulo

Gestión acciones comerciales

A esta funcionalidad sólo tienen permiso el usuario administrador y los usuarios que tengan asociado el permiso de "Gestión entidades".

Consulta acciones comerciales

Se puede realizar la búsqueda por los siguientes criterios:

- Código entidad local
- Nombre entidad local:
- Agente que realiza la acción comercial
- Fecha desde – hasta acción comercial
- Tipo acción comercial
- Observaciones
- Tareas resultantes

El resultado de la búsqueda devuelve un listado con la siguiente información:

- Código entidad local
- Nombre entidad local
- Agente que realiza la acción comercial
- Fecha acción comercial
- Tipo acción comercial
- Observaciones
- Tareas resultantes

Desde este punto se puede eliminar acciones comerciales, modificar o añadir una nueva acción comercial

Alta acciones comerciales

A esta funcionalidad sólo tienen permiso el usuario administrador y los usuarios que tengan asociado el permiso de “Gestión entidades”.

La información que se debe introducir es:

- Selección de la entidad o entidades locales para las que se ha realizado la acción comercial.
- Agente que realiza la acción comercial.
- Fecha en la que se ha realizado, por defecto la actual
- Selección de la acción comercial mediante un desplegable. Desde este punto se podrá dar de alta una nueva acción comercial en el mantenimiento de acciones comerciales.
- Observaciones de la acción comercial
- Tareas resultantes

Gestión acciones formativas

A esta funcionalidad sólo tienen permiso el usuario administrador y los usuarios que tengan asociado el permiso de "Gestión entidades".

Consulta acciones comerciales

Se puede realizar la búsqueda por los siguientes criterios:

- Código entidad local
- Nombre entidad local
- Agente que ha realizado la formación
- Fecha desde – hasta acción formativa
- Módulo
- Observaciones: campo de texto. Devolverá listado de las entidades locales cuyo campo de observaciones contenga el texto introducido.

El resultado de la búsqueda devuelve un listado con la siguiente información:

- Código entidad local
- Nombre entidad local
- Agente que ha realizado la formación
- Fecha desde-hasta formación
- Módulos formados
- Observaciones

Desde este punto se puede eliminar acciones formativas, modificar o añadir una nueva acción formativa.

Alta acción formativa

Se debe introducir la siguiente información

- Selección de la entidad o entidades locales para las que se ha realizado la acción formativa.
- Agente formación: agente que ha realizado la formación
- Selección de la entidad o entidades locales donde se ha realizado la acción formativa.
- Fecha desde – hasta de la formación
- Selección del módulo o módulos de los que se ha realizado la formación
- Observaciones

Consulta Avisos

A esta funcionalidad sólo tendrán permiso el usuario administrador y los usuarios que tengan asociado el permiso de “Alta acción insitu”, “Gestión entidades” y responsable de los módulos

Se puede realizar la búsqueda por los siguientes criterios:

- Código entidad local
- Nombre entidad local
- Agente que ha realizado el aviso: listado de agentes.
- Fecha desde – hasta aviso
- Módulo
- Observaciones: campo de texto.
- Tratado: campo que contendrá el valor “Todos”, “Tratados” y “No tratados”, por defecto estará “todos” seleccionado. Se podrá visualizar los avisos tratados, no tratados o todos.
- Acciones realizadas

El resultado de la búsqueda devuelve un listado con la siguiente información:

- Código entidad local asociado al aviso
- Nombre entidad local asociada al aviso
- Agente que ha realizado el aviso
- Fecha: del aviso
- Módulos o General: aviso general o módulo/s asociados al aviso.
- Descripción: descripción del aviso
- Tratado: indicador de si el aviso está tratado
- Acciones realizadas: acciones realizadas en el tratamiento del aviso

2.1.8 Gestión de agentes insitu

A través de esta funcionalidad se puede realizar la gestión de las tareas de los agentes insitu pudiendo hacer un seguimiento de estas. Se puede realizar:

- Asignación de entidades locales a agentes insitus
- Planificación y registro tareas
- Alta de avisos
- Consulta tareas e imputaciones

Asignación de entidades locales a agentes insitu

Los usuarios con permiso pueden realizar la asociación de agentes insitu a entidades locales así como realizar consultas.

Asignación entidades locales a agente insitu

A través de esta funcionalidad seleccionando un agente insitu se le puede asignar masivamente las entidades locales de las que es responsable y la fecha de inicio de asignación. Las entidades locales en las que estaba siendo responsable antes del cambio se información con la fecha de fin asignación igual a la fecha de inicio asignación seleccionada en las nuevas entidades locales.

Desde este punto se puede visualizar también el histórico de las entidades donde haya sido responsable el agente insitu seleccionado, con las fechas de inicio y fin asignación.

Consulta de asignaciones de agentes insitus

Se visualiza un listado de las entidades locales y el agente insitu responsable asociado, fecha inicio asignación, fecha fin asignación. Existe un link a través del cual se puede acceder al histórico de responsables asignados a la entidad local con sus fechas de inicio y fin asignación.

Se puede realizar búsqueda por:

- Código entidad local
- Nombre entidad local: listado de las entidades locales, se podrá seleccionar una o varias entidades locales.
- Agente insitu: listado de agentes insitu, se podrá seleccionar uno o varios agentes insitus.
- Indicador histórico: asociado al agente o agentes insitu seleccionados. Si se selecciona este indicador también se visualizarán las entidades locales en la que el o los agentes insitu hayan sido responsables anteriormente.
- Fecha inicio asignación desde – hasta
- Fecha fin asignación desde - hasta
- Sin responsable asignado: indicador a través del cual se podrá realizar búsqueda de las entidades locales que no tengan asignado un agente insitu responsable.

Planificación y registro de tareas

Con esta funcionalidad el agente insitu o usuario que tenga el permiso “Responsable agentes insitu” puede visualizar mediante un calendario las tareas asignadas y puede introducir las tareas realizadas así como aquellas que estén planificadas para días posteriores. En el caso de que el usuario conectado sea responsable visualliza las tareas de todos los agentes insitus. Si el usuario conectado es un agente insitu, solo visualiza sus tareas.

Se visualiza en vista calendario las tareas por días que están asignadas a los agentes insitus, pudiendo navegar mediante flechas a días anteriores o posteriores a los visualizados en pantalla.

Se pueden realizar búsquedas por los siguientes campos:

- Agente insitu
- Ayuntamiento
- Planificada, consulta de si una tarea es planificada o no.
- Tipología de tarea
- Estado: desplegable con los estados asociados a las tareas (Pendiente, En proceso, Realizada, Cancelada), se podrá buscar por uno o varios estados.
- Prioridad tarea: Alta, Media o Baja. Se podrá buscar por uno varias prioridades.
- Fecha desde – hasta de la tarea.

En el calendario se visualiza la siguiente información de las tareas en cuadrículas:

- Agente insitu: este dato sólo estará informado cuando el usuario conectado sea el responsable.
- Entidad local: nombre del ayuntamiento.
- Tipología de la tarea: incidencia, formación, comercial etc…
- Módulo: módulo asociado a la tarea. Si tuviera más de uno aparecería el nombre de un módulo y unos puntos suspensivos.
- Prioridad, identificación de la prioridad. Esto se plasmará con colores (rojo ALTA, Naranja MEDIA y verde NORMAL)
- Estado (Pendiente, En proceso, Realizada, Cancelada). Se visualizará mediante una imagen estos estados.
- Indicador de si una tarea está replanificada (mediante una imagen).
- Tipo de tarea: “Planificada” o “No planificada” (mediante una imagen)

Desde este punto se podrán dar de alta o modificar tareas. Los datos asociados a la tarea son los siguientes:

- Agente insitu
- Tipo de tarea: “Planificada” o “No planificada”.
- Ayuntamiento
- Tipo de contacto: Presencial o No Presencial .
- Tipología Tarea (Formación, comercial, asistencia, configuración, seguimiento…)
- Módulo
- Submódulo
- Tarea: desplegable que contendrá las tareas recurrentes registradas en el aplicativo. No será dato obligatorio.
- Observaciones tarea
- Prioridad: desplegable con los valores “Alta”, “Media” y “Normal”. Este campo se visualizará cuando el tipo de tarea sea “Planificada” y será de obligatorio cumplimiento.

- Fecha: Fecha en la que debe realizar la tarea.
- Estado de la tarea
- Observaciones cancelación: campo que se informará con el motivo de la cancelación de una tarea. Este campo se visualizará al modificar el campo Estado a "Cancelada".
- Tiempo dedicado (en horas): dato obligatorio a rellenar cuando el estado es "Realizado".

En el alta o modificación de la tarea existe un botón "Envío aviso". Cuando el agente insitu lo considere oportuno puede enviar un aviso para poner en conocimiento de los responsables del servicio y módulo de la situación en el ayuntamiento. Para ello debe identificar el ayuntamiento, módulo o módulos asociados al aviso o indicar que es un aviso general, también debe introducir las observaciones. Tras guardar esta información se envia un mail a los usuarios con permiso "Responsable agentes insitu" y a los responsables del módulo o módulos si se han seleccionado módulos asociados a la alerta donde se visualice las observaciones insertadas y los módulos afectados. El asunto del mail será lo suficientemente identificativo. Esta información además de asociarse al ayuntamiento se asocia al módulo y podrá visualizarse desde el apartado "Situación módulos".

Consulta tareas e imputaciones agentes insitu

Desde esta funcionalidad se puede visualizar a modo de listado todas las tareas realizadas por los agentes insitus en los ayuntamientos. Tienen acceso los agentes insitus que solo pueden consultar sus tareas, el usuario administrador y los usuarios con perfil "responsables agentes insitu" que oueden ver todas las tareas.

Se puede realizar búsqueda por los siguientes campos:

- Fecha desde – hasta tarea:
- Agente insitu que ha realizado la tarea tareas.
- Módulo
- Tipo tarea
- Ayuntamiento
- Tipo de contacto. Presencial o No Presencial. Se podrá buscar por todos o por uno de los tipos de contacto.
- Estado: desplegable con los estados asociados a las tareas (Pendiente, En proceso, Realizada, Cancelada), se podrá buscar por uno o varios estados.

El listado contiene la siguiente información agrupada por agente insitu, con subtotales por agente insitu y totales:

- Agente insitu
- Ayuntamiento
- Tipología de la tarea
- Módulo
- Submódulo
- Tarea o Descripcion

- Una columna por cada día resultante del filtro seleccionado. Se indicará el número de horas empleados en la casilla correspondiente a la columna que coincida con el día asociado a la tarea.

Se realiza un sumatorio de las horas por día agrupado por agente insitu y de las horas totales de todos los días filtrados. También existen sumatorios totales al final del listado. Este listado puede ser exportado a Excel.

Pulsando una tarea del listado se puede acceder a modificar los datos de la tarea. Si se modifica los datos de una tarea se debe refrescar el resultado de la búsqueda.

Además, desde este formulario existe un botón "Alta de Tarea" al que se accede para poder dar de alta una nueva tarea.

2.1.9 Gestión de comunicaciones

El aplicativo realiza diferentes tipos de comunicaciones con el fin de ayudar en la gestión de los casos así como facilitar información sobre el estado de sus casos a los usuarios finales:

- Comunicaciones realizadas a los usuarios de los grupos de trabajo que forman parte del ciclo de vida de un caso. Se podrá configurar a nivel de usuario el envío de los siguientes mails:
    - Mail apertura caso bloqueante, llegará un mail de apertura de caso bloqueante a los responsables de los módulos.
    - Mail de escalado, llegará un mail cuando un caso es escalado al grupo del usuario.
    - Mail escalado bloqueante, llegará un mail cuando un caso bloqueante es escalado al grupo del usuario
    - Mail escalado crítico, llegará un mail cuando un caso crítico es escalado al grupo del usuario.
    - Mail de cambio de catalogación del caso a Bloqueante, para los responsables de los módulos y los propietarios del caso en el momento de realizar el cambio de catalogación.
    - Mail de cierre, llegara mail cuando un caso ha sido cerrado.
    - En la gestión de entregas se realiza una serie de envío de mails a los grupos que forman parte de esta gestión:
- Comunicaciones de los grupos intervinientes en la gestión de las entregas con el fin de ir informando de la situación de la entrega:
    - Cuando se realiza el escalado "Pase a preproducción" de forma masiva de los casos asociados a una entrega, se envía un mail a los usuarios del grupo o grupos a los que se ha realizado el escalado indicando que se ha realizado la entrega.
    - Cuando una entrega está en producción y se realizada el escalado "Para validación" de forma masiva de los casos asociados a una entrega, se envía un mail a los usuarios pertenecientes a los grupos de escalado indicándoles que ya están a su disposición los casos del ANS y paquete correspondiente para que comiencen con la realización de las pruebas.
    - Envío de mail informativo de puesta en producción cuando desde una entrega se realiza la acción de "Pase a producción".

    - Envío de mail de entrega bloqueada.
- Comunicaciones realizadas a los usuarios de las entidades locales o ciudadanos que solicitan la apertura de los casos.
    - Cuando un caso se abre se envía un mail informando al usuario del número de caso y resumen de los datos de este.
    - Cuando un caso que es una mejora se cataloga como pendiente de análisis se envía mail al usuario indicándole que el caso está pendiente de ser analizado por el equipo técnico.
    - Cuando un caso se ha entregado se envía un mail al usuario con el fin de informarle de que en un periodo corto de tiempo tendrá a su disposición el caso solicitado.
    - Cuando un caso está resuelto y el CAU no ha podido comunicarse telefónicamente con el usuario se podrá enviar un mail indicando al mismo que el caso está realizado y en producción, con el fin de proceder al cierre del caso.

2.2 Entorno tecnológico

A continuación, se describe el entorno tecnológico:

- Arquitectura
    - Apache 2.4
    - PHP 5.x
    - Python 2.7
    - Trac 1.0 - 0.1.3
    - HTML5
    - JavasScript
    - JQuery 1.11.4 + 1.814
- Servidor
    - RHEL 7
- Base de Datos
    - Maria DB 10.1.X
- Lenguaje de programación
    - Python
- Securización
    - SSL / HTTPS

Fundación BiscaytTIK dispone dentro de su infraestructura tecnológica de entornos de preproducción y producción para garantizar calidad de la solución tecnológica.

2.3 Especificaciones técnicas mínimas requeridas

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

- Gestión y administración del servicio.
- Gestión de las nuevas funcionalidades y sus incidencias relacionadas, mediante la herramienta implantada en Fundación BiscayTIK Fundazioa, ADITUZ.
- Facilitar a Fundación BiscayTIK Fundazioa las estimaciones realizadas para su aprobación o revisión.
- Facilitar a Fundación BiscayTIK Fundazioa el detalle de esfuerzo dedicado a la implementación de cada demanda, comparado con la estimación prevista.
- Entregar a Fundación BiscayTIK Fundazioa los informes de situación definidos que permitan el control continuo del servicio, conteniendo esfuerzos dedicados, acumulados, pendientes, etc.
- Interlocución directa con Fundación BiscayTIK Fundazioa para la gestión de las tareas a realizar.
- Realización de actas de reunión.
- Diseños funcionales
- Diseños técnicos.
- Intervenciones/Actualizaciones de datos.
- Desarrollos de las nuevas funcionalidades.
- Configuración y parametrización.
- Corrección de posibles errores.
- Actualización del modelo entidad relación.
- Realización y documentación de las pruebas realizadas:
    - Pruebas unitarias
    - Pruebas de integración
    - Pruebas de aceptación
- Actualización / creación de los manuales de usuario.
- Generación de los paquetes de despliegue y la documentación asociada al mismo.
- Generación de los manuales de integración con otros módulos o sistemas.
- Resolución de dudas técnicas.
- Aseguramiento de la calidad de las funcionalidades entregadas.
- Formación a los usuarios en los aplicativos relacionados con el objeto del presente concurso.
- Otras relacionadas con mantenimiento de aplicaciones

El adjudicatario facilitará los medios necesarios para la integración, importación y promoción de los desarrollos realizados entre los diferentes entornos de Fundación Biscaytik Fundazioa.

Todos los servicios serán bilingües (euskera/castellano).

Para facilitar su uso, deberá mostrarse de forma adecuada al menos en los siguientes navegadores:

- Internet Explorer v6 o superior
- Firefox
- Chrome
- Edge

2.4 Actividades del servicio

2.4.1 Mantenimiento básico

a) Atención a consultas y soporte técnico

Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias técnicas de personal técnico y CAU de Fundación BiscayTIK Fundazioa, respecto a las aplicaciones objeto del servicio.

Para gestionar y resolver las consultas e incidencias registradas por el CAU, así como la apertura de problemas, si procede, se utilizará la aplicación de gestión de incidencias que utiliza Fundación BiscayTIK Fundazioa, ADITUZ.

b) Mantenimiento correctivo (errores)

Definido como el conjunto de acciones orientadas a garantizar la continuidad de las aplicaciones en producción. Son los cambios necesarios para la resolución de los errores en las aplicaciones que afectan a su disponibilidad por parte de los usuarios.

Es un mantenimiento no planificado, que contempla la resolución de problemas en los procesos productivos. Los problemas corren por cuenta de la empresa adjudicataria, sin coste para Fundación BiscayTIK Fundazioa.

Para su gestión, se utilizará la aplicación de gestión de incidencias que utiliza Fundación BiscayTIK Fundazioa, ADITUZ.

c) Mantenimiento preventivo

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

2.4.2 Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevos desarrollos

a) Mantenimiento evolutivo

Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la expansión o cambio de las necesidades del usuario.

b) Mantenimiento adaptativo

Son las modificaciones necesarias por los cambios de los entornos tecnológicos.

c) Nuevos desarrollos

Son las tareas de desarrollo incluidas en proyectos de nueva creación.

En todos los casos, para su realización será necesario el registro y aprobación de una petición que se tramitará con la aplicación de Fundación BiscayTIK Fundazioa de gestión de peticiones, ADITUZ.

2.5 Niveles de servicio

2.5.1 Indicadores de Servicio

Se han definido indicadores para cada uno de las actividades de servicio objeto:

- Servicio de atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones.
- Servicio de mantenimiento correctivo (problemas).
- Servicio de mantenimiento evolutivo / adaptativo y nuevo desarrollo.

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 y así se refleja en la herramienta de gestión de incidencia (ADITUZ) de Fundación BiscayTIK Fundazioa:

- Bloqueante: toda aquella incidencia que bloquea el trabajo del usuario impactando gravemente sobre el negocio o la imagen de los ayuntamiento y entes locales. 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 los ayuntamiento y entes locales.
- 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 los ayuntamiento y entes locales, pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.
- Normal: Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de los ayuntamiento y entes locales a y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación

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

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

Atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones

CATALOGACIÓN CASO	TIEMPO DE RESOLUCIÓN (Máximo)	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Importante	4 Horas	MENSUAL	>=95%
Normal	16 Horas	MENSUAL	>=95%

Mantenimiento correctivo (problemas)

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%

Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo y Nuevo Desarrollo

CATALOGACIÓN CASO	TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA (Máximo)	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Crítica	4 Horas	MENSUAL	>=95%
Importante	16 horas	MENSUAL	>=90%
Normal	24 horas	MENSUAL	>=90%

TIPO MANTENIMIENTO	DESVIACIÓN SOBRE PLANIFICACIÓN	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Evolutivo/ Adaptativo	Máximo 15%	MENSUAL	>=90%
Nuevo desarrollo	Máximo 15%	TRIMESTRAL	>=90%

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.

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

% DE ERRORES MÁXIMO POR ENTREGA	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Máximo 15%	MENSUAL	>=95%

2.6 Fases del servicio

Las diferentes fases, que como mínimo, se identifican en este servicio son las siguientes:

FASE-1: DIAGNOSTICO

En esta fase se realizará una revisión conjunta entre Fundación BiscayTIK Fundazioa y la empresa colaboradora del alcance del servicio, la estructura de gestión, las exigencias del servicio y la organización del mismo.

Asimismo, en esta fase también se realizará una revisión de los servicios, recopilación de procedimientos, instrucciones técnicas y buenas prácticas, análisis de riesgos y comprensión de los indicadores definidos.

FASE-2: TRANSFERENCIA

En esta fase se realizará una transferencia de conocimientos estructurada, mediante la ejecución de un plan de reuniones específicas con los responsables de Fundación BiscayTIK Fundazioa, formación funcional en aquellos casos que se requiera y familiarización con los procedimientos e instrucciones técnicas requeridos por Fundación BiscayTIK Fundazioa.

El plazo de ejecución del conjunto de estas dos primeras fases no podrá superar 24 días hábiles y los servicios incluidos en ellas no serán facturables, debiéndose garantizar el servicio. En la oferta se debe indicar obligatoriamente el enfoque para realizar esta transferencia en el tiempo propuesto. *No se puntuaran las ofertas que no justifiquen este punto.*

Se deberá incluir un cuadro como el siguiente para dar respuesta a este punto.

CONCEPTO	PROPUESTA	JUSTIFICACIÓN
DURACIÓN FASES 1 Y 2 DEL SERVICIO	(en días)	

FASE-3: EXPLOTACIÓN

El objetivo de esta fase es el de ejecutar y gestionar los servicios del contrato y garantizar la calidad del servicio mediante el desarrollo de las actividades indicadas, la medición de las mismas mediante las métricas establecidas, el control de calidad del servicio y la elaboración de propuestas de acciones de mejora. Es esta fase, cuando empezarán a funcionar a pleno rendimiento los comités creados al efecto, el seguimiento de los trabajos según el plan de calidad y el reporting de la evolución de los trabajos a los responsables de las mismas.

FASE-4: DEVOLUCIÓN

En esta fase, el Proveedor pondrá a disposición de Fundación BiscayTIK Fundazioa los documentos de trabajo, la documentación técnica y todo lo necesario para poder volver a asumir el mantenimiento delegado.

Para ello, y a lo largo del periodo que dure el contrato, se realizará un Plan de Devolución que será revisado y aprobado progresivamente por Fundación BiscayTIK Fundazioa.

Puesto que para las fases iniciales del servicio (diagnóstico, transferencia y estabilización) se ha definido un plazo máximo de 24 días, esta fase de devolución a Fundación BiscayTIK Fundazioa o a un tercero se fija también en 24 días hábiles. Se entiende entonces que será tarea del adjudicatario colaborar activamente en este período de transición. Esta fase de Devolución, no será facturable.

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 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 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. Se valorará dentro de la gestión del servicio la mejora de este parámetro.

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 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.

Para la realización del servicio se considera necesario un equipo de trabajo de al menos 2 personas 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, no teniendo porque tener dedicación exclusiva, 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.

Fundación BiscayTIK Fundazioa, se reserva el derecho a realizar auditorías sobre el equipo de trabajo, con el fin de comprobar que se está cumpliendo el equipo mínimo siendo objeto de penalización el no cumplimiento.

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.

El equipo propuesto por el proveedor deberá cumplir los requisitos exigidos en el apartado 16.b de la carátula.

4.2 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 18:30 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, como pueden ser la promoción entre entornos, intervenciones planificadas, etc.

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. El precio de la hora de este servicio (cuando sea requerido) será el doble de la hora estipulada.

4.3 Tiempo estipulado para presentarse

Cualquier persona que forme parte del equipo de trabajo deberá poder presentarse en Fundación BiscayTIK Fundazioa en menos de dos horas si Fundación BiscayTIK Fundazioa así lo requiriese. *No se puntuarán las ofertas que no justifiquen este punto.*

4.4 Entregables

La documentación se entregará en soporte electrónico para poder realizar un seguimiento del proyecto. Dicha documentación deberá estar actualizada a lo largo del proyecto manteniendo un histórico de la misma. Deberán realizarse al menos los siguientes entregables:

- Diseño funcional.
- Diseño técnico.
- Plan de Pruebas.
- Plan de formación.
- Manual de usuario.
- Manual de Integración.
- Manual de Explotación.

- Manual de Instalación.
- Informe de Resultado de Pruebas.
- Código Fuente.
- Informe de Lanzamiento.
- Informes de Seguimiento.
- Informe de Cierre.
- Actas de Reunión.
- Otra documentación relacionada con el servicio.

4.5 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.

4.6 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 Plazo de garantía

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta realización de los trabajos contratados y de la corrección de los defectos que en ellos pudieran existir y sean notificados durante la vigencia del contrato. Una vez haya finalizado la vigencia del contrato el periodo de garantía seguirá vigente por un mes.

La garantía tiene validez incluso en el supuesto de que personal de la Fundación BiscayTIK Fundazioa los haya examinado durante su elaboración o desarrollo o los haya aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

Durante el periodo de garantía no serán facturables las acciones (corrección de defectos) que la empresa tenga que llevar a cabo.

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

ANEXO I – SOLVENCIA EQUIPO HUMANO

Requisitos técnicos mínimos	Valor Propuesto	Valor Exigido
Un/a (1) jefe/a de proyecto con al menos 5 años de experiencia contrastada en la gestión de proyectos en el ámbito del presente proyecto. Tal y como se indica en el Informe de Especificaciones Técnicas, este perfil no computará dentro del equipo mínimo requerido de 2 personas.	(en años)	>=5 años
Un/a (1) analista técnico/a con experiencia suficiente y contrastada en la tecnología relacionada con el entorno tecnológico descrito en el apartado 2.2, debiendo acreditarse más de tres (3) años de experiencia.	(en años)	> 3 años
Un/a (1) programador/a con experiencia suficiente y contrastada en la tecnología relacionada con el entorno tecnológico descrito en el apartado 2.2, debiendo acreditarse más de tres (3) años de experiencia.	(en años)	> 3 años

Una misma persona podrá justificar solvencia técnica en más de un entorno tecnológico con el mismo perfil.

El incumplimiento de estos requerimientos para el equipo de personal será causa de exclusión. La NO inclusión explicita de esta información para cualquiera de los perfiles, será interpretada como no cumplimiento.

Las personas que conforman el equipo comprometido para garantizar los requisitos técnicos mínimos serán las asignadas al proyecto.