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 auxiliar de apoyo a servicios generales y control de instalaciones del Centro de Conocimiento Bake Eder.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1 Descripción general de la prestación

Los servicios auxiliares de apoyo serán realizados por las personas designadas por la empresa adjudicataria para todas las dependencias de Centro de Conocimiento.

La empresa adjudicataria deberá presentar un plan de trabajo en el que detalle las tareas a desempeñar por el personal de apoyo en circunstancias habituales y en momentos de necesidad de cobertura mayor (eventos, incidencias, revisiones técnicas…).

Deberá detallar:

- Rutinas de trabajo
- Distribución de tiempos, tareas y frecuencias
- Control de actividades
- Coordinación con las personas responsables del centro

La prestación del servicio será ejecutada por la adjudicataria 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.

Las tareas mínimas que deberán desarrollarse en este servicio son:

- Control y supervisión de la conservación de las instalaciones, de la iluminación, las alarmas y sistemas de climatización

- Control y coordinación de las revisiones e inspecciones de carácter reglamentario realizadas por empresas externas: ascensores, calderas, maquinaria industrial.
- Ante la detección de alguna deficiencia en las instalaciones (mobiliario, puertas, cristales, persianas, pinturas, luces, baldosas, azulejos, paredes, radiadores, extintores, fontanería, grifería, etc.) informará a la dirección del centro de los desperfectos encontrados.
- Pequeñas labores de mantenimiento que no requieran especialización
- Control de temperatura de las distintas zonas de uso
- Preparación de espacios y colaboración en los montajes de eventos, exposiciones y otras actividades que se organicen, ayudando en la carga y descarga de materiales.
- Control de los sistemas de riego automático donde estas existan.
- Actuar ante cualquier anomalía o percance que ocurra en las instalaciones, poniéndolo en comunicación a la dirección o personal autorizado.
- Trasladar material, enseres, utensilios o documentos.
- Cualesquiera otras tareas afines y semejantes a las anteriores descritas, que resulten necesarias por razones del servicio.

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para atender al servicio normal objeto del contrato.

Se deberá designar una persona responsable de supervisar en todo momento la buena marcha de las actividades objeto del contrato.

La empresa 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 servicio podrá ser prestado por diferentes canales: correo, telefónico o presencial.

Las empresas licitadoras indicarán en su propuesta el horario de servicio que consideren más conveniente.

En todo caso, los trabajos se realizaran a petición de Fundación BiscayTIK sin perjuicio de que Fundación BiscayTIK pueda contratar con otras empresas adjudicatarias las materias objeto de este pliego.

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 interlocutora 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.
- Remitirá informe sobre los trabajos llevados a cabo, tanto los rutinarios ya planificados como aquellos que puedan ir surgiendo en el día a día, indicando el tratamiento que se va a dar a las incidencias surgidas.

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

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.

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.

Las 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 de la carátula.

Las personas prestadoras de los servicios objeto del presente contrato y al margen de la normativa laboral de aplicación se ajustarán a las siguientes normas:

- Ropa de trabajo: prestará el servicio uniformado y en condiciones de correcto aseo personal. El uniforme habrá de ser facilitado por la empresa adjudicataria.
- Espacio de trabajo: mantendrá en perfecto estado de orden y limpieza las dependencias donde está ubicado su puesto dentro de las instalaciones del Centro de Conocimiento.
- Identificación: deberá ir provisto de la tarjeta de identificación que se establezca y en la que se indique el nombre y puesto de trabajo ocupado. La tarjeta identificativa habrá de ser facilitada por el Centro.
- Actitud: tendrá una actitud correcta tanto frente a sus compañeros/as como frente a terceros (personal, empresas ubicadas en el centro, usuarios/as, etc) y desarrollará sus funciones con rapidez, eficacia, discreción y confidencialidad.
- Se coordinará con el personal del Centro para el buen desarrollo de sus funciones.

4.2 Medios técnicos

La empresa adjudicataria, a los efectos de garantizar que la prestación del servicio se realiza conforme a las condiciones contratadas, deberá poner a disposición del personal asignado los medios necesarios para realizar sus tareas de manera diligente y precisa:

- Procedimientos e instrucciones de trabajo
- Pequeña herramienta
- EPIs
- Tecnología necesaria.

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 **ciento veinte minutos** si Fundación BiscayTIK Fundazioa así lo requiriese. . ***No se puntuarán las ofertas que no justifiquen este punto.***

4.4 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 los seis meses siguientes.

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.

4.5 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 Obligación de guardar sigilo y de protección de datos personales

4.6.1 La adjudicataria deberá guardar sigilo respecto a datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, y de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo

4.6.2 Si como consecuencia de la ejecución del trabajo contratado se utilizaran datos personales, la empresa adjudicataria se obliga a cumplir con las exigencias establecidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en el Reglamento que la desarrolla (R.D. 1720/2007), de 21 de diciembre); así como lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

4.6.3 La adjudicataria deberá conocer y cumplir la Normativa de Protección de Datos personales de la Diputación Foral de Bizkaia en función de su tipo de acceso a la información, que se encuentra disponible en:

http://www.bizkaia.eus/herri_administrazioa/kontratu_publikoak/clausulas.asp?Idioma=CA.

a) En el caso de que la adjudicataria no acceda a datos personales cumplirá las “Cláusulas LOPD sin acceso a datos”.

b) En el caso de que la adjudicataria tenga acceso a datos personales que no sean propiedad de la Diputación Foral de Bizkaia cumplirá las “Cláusulas LOPD con acceso a datos, de los que la Diputación Foral de Bizkaia es encargada de tratamiento”.

c) En el caso de que la adjudicataria tenga acceso a datos personales que sean propiedad de la Diputación foral de Bizkaia cumplirá las “Cláusulas LOPD con acceso a datos propiedad de la Diputación Foral de Bizkaia”.

4.6.4 Son causas de resolución del contrato la vulneración del deber de secreto por la adjudicataria o su personal así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales.

4.7 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.

4.8 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.

Cada 1% de desviación a partir del límite establecido en cada indicador supondrá un incremento del mismo grado en la penalización total a aplicar mensualmente hasta un máximo del 15%.

Ningún indicador se penalizará individualmente más de un 5%. No obstante, llegado a ese límite la Entidad Contratante tendrá derecho a resolver el contrato.

Se aplicará una penalización de 300,00 euros (sin IVA) cada vez que el tiempo en presentarse en Fundación BiscayTIK Fundazioa, sea superior al plazo máximo especificado por la empresa proveedora.

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 las empresas ofertantes el siguiente contacto:

eskaintzak@biscaytik.eus

El órgano de contratación proporcionará a todos los interesados en la licitación aquella información adicional que, sobre los pliegos y demás documentación complementaria, estos soliciten, a condición de que la hubieren pedido al menos 8 días naturales antes del transcurso del plazo de presentación de ofertas. Esta información se proporcionará, a más tardar, 6 días naturales antes de que finalice dicho plazo.

Firmado: Alaitz Etxeandia Arteaga

Directora General Fundación BiscayTIK Fundazioa

ANEXO I – SOLVENCIA EQUIPO HUMANO

Requisitos técnicos mínimos	Valor Propuesto	Valor Exigido
persona responsable de proyecto con experiencia suficiente y contrastada en gestión de instalaciones	(en años)	>=10 años
persona experimentada en instalaciones eléctricas, climatización, fontanería. Con conocimientos a nivel de usuario de informática y de seguridad laboral. Deberá tener dotes en atención al público. Además de mantenimiento, conservación y manipulación de mobiliario	(en años)	> 10 años

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