0. ANTECEDENTES

BiscayTIK es un proyecto promovido por la Diputación Foral de Bizkaia, con un marcado carácter innovador y pionero a nivel internacional, que tiene como objetivos acercar la Administración a la ciudadanía a través de un nuevo canal de comunicación, vía Internet, facilitándoles la interactuación entre ambos, homogeneizar las herramientas informáticas de los Ayuntamientos de Bizkaia para la mejora de su gestión interna y de su relación con los ciudadanos y las ciudadanas y convertir Bizkaia en referente internacional para la aplicación en las tecnologías de la información y el conocimiento en la Administración Municipal.

Para cumplir este objetivo el proyecto cuenta con tres ejes,

- Servicio de correo electrónico para la ciudadanía.
- Programas informáticos para los municipios y portal web de tramitación Ciudadana.
- Creación de un Centro Tecnológico de referencia internacional.

1. OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación de servicios de consultoría, asesoramiento y gestión en los ámbitos de laboral, nóminas, presupuestaria y contabilidad de la Fundación Biscaytik.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1 Descripción general de la prestación

La adjudicataria deberá tener la capacidad de prestar una gestión y un asesoramiento técnico integral a la entidad contratante, poniendo inmediatamente a disposición del contrato especialistas en todas las materias que comprenden un asesoramiento técnico en normativa laboral, presupuestaria y contable vigente.

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.

Dicha prestación se realizará a demanda de Fundación BiscayTIK, sin perjuicio de que ésta pueda contratar con otras empresas adjudicatarias las materias objeto de este pliego.

Las tareas mínimas que deberán desarrollarse en este servicio son:

- Asesoramiento contable
- Asesoramiento laboral
- Elaboración de informes presupuestarios
- Elaboración de nóminas
- Tramitaciones de impuestos
- Gestión contable
- Asesoramiento presupuestario
- Consultas y resolución de dudas planteadas
- Apoyo en proyectos puntuales, debido a cargas de trabajo

- Cualquier otra relacionada con consultoría y asesoramiento en normativa y legislación estatal, autonómica y foral en materias presupuestarias, laborales y contables.

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.

El licitador deberá disponer de una (1) persona responsable de proyecto con más 10 años de experiencia en el ejercicio de la profesión y con experiencia suficiente y contrastada en el asesoramiento y gestión tanto en temas contables y como temas presupuestarios a entidades públicas o sociedades/fundaciones públicas.

El licitador deberá disponer además de una (1) persona titulado/a superior especializada/a en asesoramiento y gestión laboral y de nóminas debiendo acreditarse que tiene más de 5 de años de experiencia.

Al menos una (1) persona del equipo propuesto y asignada al equipo deberá al con titulación superior y con experiencia de al menos cinco (5) años en asesoramiento en temas de impuestos y tributo.

El adjudicatario 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.

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 el licitador tiene que proponer en este apartado, están destinadas a poder disponer en todo momento de una visión del estado del servicio prestado, con el fin de poder identificar posibles desviaciones y sus posibles acciones correctoras.

La base para poder realizar estas labores son los informes de seguimiento, que serán revisados en las reuniones y comités correspondientes.

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.

- Realización de las actas de reunión mantenidas con Fundación BiscayTIK Fundazioa donde se establezcan los acuerdos alcanzados. Se establecerá inicialmente una periodicidad semanal de las reuniones, cuyo objetivo principal será realizar el seguimiento de las tareas en curso, identificar desviaciones así como puntos críticos o paralizantes del avance de las mismas.

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

A la finalización de los trabajos, 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.

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.

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.b de la carátula.

4.2 Indicadores de servicio

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

- Servicio de atención a consultas y soporte técnico.

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:

- 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 Fundación BiscayTIK Fundazioa.
- 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 Fundación BiscayTIK Fundazioa, pero que impiden la ejecución normal de una o más partes del negocio objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.
- Normal: Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de Fundación BiscayTIK Fundazioa y no impiden el funcionamiento normal del negocio.

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

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

4.2.1 Atención a consultas

CATALOGACIÓN CASO	TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA (Máximo)	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Crítica	2 Horas	MENSUAL	>=95%
Importante	4 Horas	MENSUAL	>=95%
Normal	8 Horas	MENSUAL	>=95%

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.

4.3 Horario del servicio

El horario mínimo del servicio será:

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

- Lunes a jueves de 8:30 a 18:30 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.

4.4 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.*

4.5 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.

4.6 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.

4.7 Obligación de guardar sigilo y de protección de datos personales

4.7.1 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

4.7.2 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).

4.7.3 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".

4.7.4 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.

4.8 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.

4.9 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.

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 más 10 años de experiencia en el ejercicio de la profesión y con experiencia suficiente y contrastada en el asesoramiento y gestión tanto en temas contables y como temas presupuestarios a entidades públicas o sociedades/fundaciones públicas	(en años)	>=10 años
persona titulado/a superior especializada/a en asesoramiento y gestión laboral y de nóminas debiendo acreditarse que tiene más de 5 de años de experiencia	(SI/NO) (en años)	Titulación superior > 5 años
persona titulado/a superior y con experiencia de al menos cinco (5) años en asesoramiento en temas de impuestos y tributo	(SI/NO) (en años)	Titulación superior > 5 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.**