SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LICENCIAS, FORMACIÓN Y DESARROLLO DE SIGRID 3, NEW BULEGO APP Y POWER BI PARA LA AGENCIA VASCA DE INTERNACIONALIZACIÓN-BASQUE TRADE AND INVESTMENT, S.A. (Expte. BTI2025001)

1. Introducción

El Decreto 241/2017 de 31 de octubre autorizó la creación de la Agencia Vasca de Internacionalización / Basque Trade and Investment, S.A. (en adelante, la autoridad contratante) cuyo objeto social es promover la internacionalización de la economía y de las empresas vascas, dando soporte a las empresas en su proyección internacional, así como a los agentes competentes, en la atracción de inversiones externas a la Comunidad Autónoma Vasca.

Desde 2018, la autoridad contratante cuenta con el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) ***Sigrid 3*****,** el cual facilita la gestión en diversas áreas: comercial (CRM), gestión de proyectos, gestión documental, hojas de gasto, activos y tesorería. Cada área se constituye como un módulo independiente de Sigrid 3, habiéndose adquirido para las mismas las licencias correspondientes. El número de licencias necesarias se ha calculado respondiendo a una estimación de uso.

Todos los módulos han requerido, y previsiblemente continuarán requiriendo, un desarrollo evolutivo significativo con el objetivo de adaptarse a la evolución del modelo de negocio de la autoridad contratante. En este contexto, cabe destacar especialmente las modificaciones implementadas en el módulo orientado a la gestión de las relaciones comerciales (CRM), donde se registran todas las actividades emprendidas por la autoridad contratante para establecer vínculos con los clientes, así como para comunicar y comercializar su propuesta de valor, abarcando desde la gestión de demandas de servicio hasta la elaboración de ofertas comerciales. Este módulo CRM mantiene una vinculación estrecha con el módulo de gestión de proyectos, a través del cual se materializan tanto las ofertas a los clientes como la contratación de servicios necesarios para la operación de la autoridad contratante.

Recientemente, la autoridad contratante ha incorporado ***Jira***, la plataforma en la nube de Atlassian, como herramienta centralizada para la gestión y el seguimiento de proyectos y tareas. Esta solución permite a los distintos intervinientes organizar y optimizar el trabajo de forma eficiente. Jira se sincroniza e integra con el módulo de gestión de proyectos mediante el uso de llamadas **REST API** y **Webhooks**, lo que posibilita un intercambio bidireccional de información: por un lado, Jira envía paquetes de datos a Sigrid 3 a través de la aplicación **ScriptRunner**; por otro, Sigrid realiza llamadas REST API a Jira para la creación o cierre de proyectos.

Además, se ha diseñado e implementado una aplicación web para dar soporte a diversas funcionalidades del sistema Sigrid 3. En el marco de esta plataforma, se ha desarrollado ***New Bulego App***, una herramienta destinada a la visualización y reporte contable de las oficinas de representación en distintos países. Estas oficinas aplican el criterio de caja para la contabilización de los gastos, lo que implica que, a través de la aplicación, registran los movimientos bancarios detallando la fecha, el importe y el concepto, y adjuntando el documento justificativo correspondiente a cada operación.

La explotación de la información del ERP a nivel operativo se lleva a cabo mediante las consultas e informes estándar de la herramienta, así como a través de desarrollos a medida solicitados por los usuarios. Por otro lado, la información de gestión se analiza mediante una herramienta de Business Intelligence (BI), concretamente ***Microsoft Power BI*.**

Todas estas herramientas son utilizadas por usuarios previamente capacitados, quienes reciben formación continua sobre las funcionalidades existentes y seguirán siendo instruidos en los módulos actuales o en aquellos que se implementen en el futuro.

2. Objeto

Es objeto del presente expediente la contratación de los servicios de mantenimiento de licencias de las aplicaciones Sigrid 3 y New Bulego App, así como la prestación de servicios de desarrollo evolutivo tanto sobre dichas aplicaciones como sobre la aplicación Power BI.

Asimismo, se contempla la formación de los usuarios en el uso de las aplicaciones mencionadas, con el fin de optimizar su integración en la organización y maximizar su contribución al desarrollo del objeto social de la misma. Dentro de este concepto, se incluye la elaboración de material didáctico en diversos formatos -como manuales, píldoras formativas y otros recursos- adaptado a las necesidades específicas de la autoridad contratante.

Adicionalmente, el servicio a prestar por el adjudicatario abarcará:

- Gestión de licencias.
- Participación y presencia en las auditorías, en caso necesario.
- Otras acciones puntuales, como migraciones, conversiones, etc.

Los trabajos objeto del contrato deberán ejecutarse conforme a la metodología actualmente empleada por la autoridad contratante o aquella que se establezca en el futuro.

3. Sigrid 3 y aplicaciones integradas

Sigrid 3 se constituye como la herramienta operativa de la autoridad contratante, contando actualmente con el siguiente número de usuarios por tipo de licencia adquirida.

Tabla 1: Licencias Sigrid

Tipo de licencia	Nº de usuarios
Sigrid 3 Gestión de proyectos + CRM + Delegaciones + Ticket Bai	25 usuarios*
Sigrid 3 Activos	3 usuarios
Sigrid 3 Tesorería	3 usuarios
Sigrid 3 New Hojas de Gastos	5 usuarios
Sigrid 3 Gestión documental (Adaio)	10 usuarios

(*) Existe la posibilidad que durante la vida de este contrato sea necesario ampliar el mantenimiento en 5 usuarios adicionales

Sigrid 3 junto con Power BI, Bulego App y Jira abarcan la gestión de los siguientes procesos de trabajo:

a) Administración y Finanzas: Gestión administrativa y contable integral; presupuestos; tesorería; hojas de gastos; gestión de activos; facturación incluyendo la comunicación electrónica a la Agencia Tributaria de las facturas recibidas y emitidas; etc.

b) Operativa interna: Gestión de compras; solicitudes de viajes; gestión documental; registro, revisión y aprobación de gastos; registros de actividades; informes de gestión; etc.

c) Servicios a cliente: gestión de contactos; elaboración y gestión de ofertas; planificación, seguimiento e imputación en proyectos; etc.

En lo que respecta a cada uno de los módulos integrados en Sigrid 3, las funcionalidades son las siguientes:

- **Sigrid 3 Activos**
  Este módulo está diseñado para contener y gestionar el inventario de la empresa. Asimismo, el programa se encarga de generar tanto los asientos contables correspondientes a las amortizaciones de cada elemento, como los correspondientes a otros procesos: enajenación, depreciación, dotaciones a la provisión, baja en inventario total o parcial, incorporación a otro elemento. En la ficha de cada activo se dispone de un completo historial en el que se pueden consultar las altas y bajas producidas con sus asientos correspondientes.

- **Sigrid 3 Tesorería**
  Este módulo permite automatizar la gestión de sus cobros y pagos, la conciliación de los movimientos de sus cuentas bancarias y la generación de previsiones de caja.

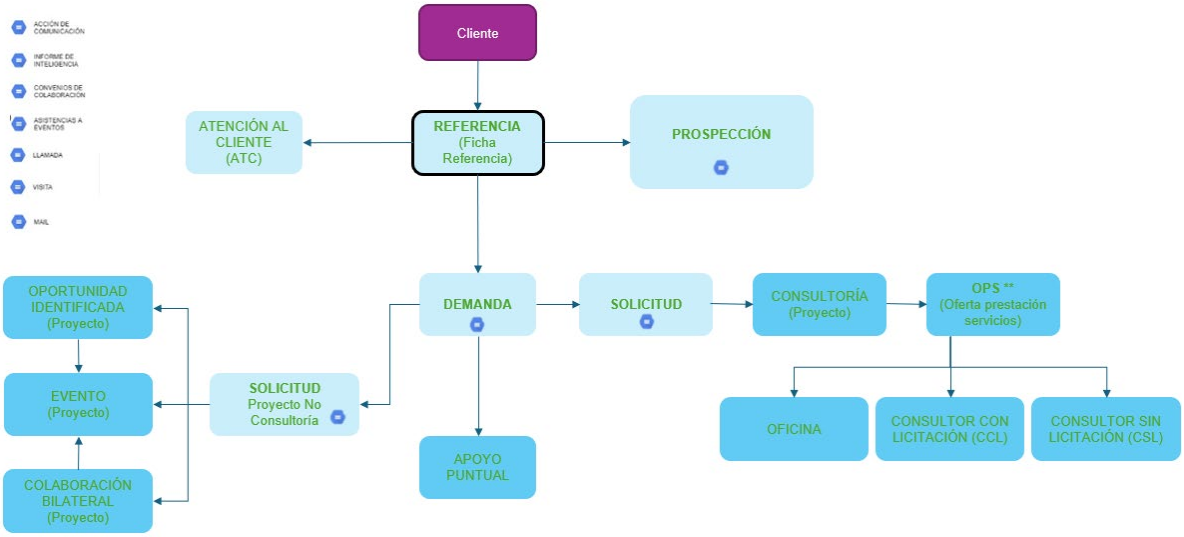
- **Sigrid 3 New Hojas de Gasto**
  Reporte de los gastos incurridos por el personal ya sea con tarjeta de crédito o como anticipo personal para su posterior devolución.

- **Sigrid 3 Gestión documental Adaio**
  Registro de entradas y salidas de documentación, así como reporte de necesidades, aprobaciones y contrataciones de viajes realizados por el personal.

- **Sigrid 3 Gestión de proyectos + CRM + Delegaciones + ticket bai**
  Registro de todas las actividades emprendidas por la autoridad contratante en su relación con los clientes, así como de las acciones orientadas a comunicar y comercializar su propuesta de valor. Estas actividades abarcan desde la gestión de demandas de servicio hasta la elaboración de ofertas comerciales, incluyendo los correspondientes estados de aprobación y validación. Por su parte, el módulo de gestión de proyectos permite documentar el estado de los proyectos, incluyendo las aprobaciones intermedias realizadas por roles específicos (ver Figura 1). Adicionalmente, este módulo proporciona soporte para la contratación de servicios necesarios para la operación de la autoridad contratante.

Para comunicar a la Agencia Tributaria electrónicamente, y en tiempo real, las facturas recibidas y emitidas se emplea la aplicación Ticket Bai, que garantiza el cumplimiento de los requisitos que en este contexto han sido publicados por la Hacienda de Bizkaia.

Figura 1: Esquema actual de CRM + módulo gestión de proyectos



El ERP Sigrid 3, Microsoft Power BI y *New Bulego App*, junto con sus herramientas asociadas, están plenamente implantados en los sistemas de la autoridad contratante e integrados entre sí, siendo utilizados por su personal. Su grado de desarrollo es muy avanzado, habiéndose adaptado a las necesidades de la organización mediante mejoras evolutivas, las cuales seguirán desarrollándose especialmente en el módulo de CRM + gestión de proyectos. Esto imposibilita la sustitución del servicio por otra herramienta, debido al tiempo y los costes asociados a una nueva implantación y desarrollo. Por tanto, estas son las únicas herramientas que garantizan la continuidad y la eficiencia de los procesos de trabajo establecidos.

4. Descripción del Servicio

El servicio contratado debe cubrir los siguientes requisitos mínimos:

Tabla 2: Requisitos mínimos del servicio

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Puesta en marcha del servicio	Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio y la puesta en marcha del servicio. En el plazo máximo de 10 días desde la fecha de firma del contrato el adjudicatario llevará a cabo las tareas necesarias para la puesta en marcha de los servicios objeto de la presente licitación.

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Atención a solicitudes: teléfono, Microsoft Teams o correo electrónico	El servicio de atención deberá de estar disponible para resolver cualquier duda o cuestión relacionada con los servicios objeto de esta licitación. El soporte se prestará durante el horario de oficina de la autoridad contratante: ▪ Horario de verano (junio, julio, agosto y septiembre): de 8:30 a 14:00 ▪ Horario de invierno (durante el resto del año): de 9:00 a 18:00 exceptuando el intervalo de comida (de 14:00 a 15:00). El servicio de atención se prestará bajo las siguientes condiciones: ▪ Comunicación directa con el equipo sin necesidad de pasar por centralita. ▪ La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia telefónica sin considerar límite de llamadas. El coste del servicio de atención a solicitudes por parte de la autoridad contratante estará incluido dentro del coste del mantenimiento de licencias, por lo que no implicará ningún cargo adicional para la autoridad contratante.

Mantenimiento de licencias	El mantenimiento de licencias se enfoca tanto a la gestión de licencias como a la estabilidad y el soporte continuado del software sin realizar modificaciones sustanciales ni mejoras. Este mantenimiento garantiza que el sistema, tanto en sus aplicaciones existentes como en las nuevas, opere conforme a las especificaciones iniciales, con la seguridad, estabilidad y cumplimiento necesarios.
	
	Áreas Cubiertas por el Mantenimiento de Licencias:
	
	1. Renovación de licencias
	  ○ Gestión de la renovación de licencias de software para asegurar la continuidad del servicio
	2. Soporte Técnico Continuo
	  ○ Resolución de problemas operativos y técnicos del software, asegurando que se mantenga en funcionamiento y conforme a los requisitos.
	3. Incidencias - Corrección de Errores y Fallos
	  ○ Reparación de defectos o mal funcionamiento del software originado por desarrollos previos no conformes con lo estipulado.
	4. Parches de Seguridad y Actualizaciones Críticas
	  ○ Implementación de parches de seguridad para corregir vulnerabilidades y asegurar que el sistema se mantenga protegido.
	5. Cumplimiento Regulatorio

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
	○ Adaptación y actualización del software conforme a las normativas o estándares regulatorios vigentes, sin modificar la funcionalidad principal del sistema.
Desarrollo evolutivo	El desarrollo evolutivo se refiere a la mejora continua y adaptación del software para garantizar su eficiencia frente a nuevas necesidades o desafíos. Esto incluye la optimización, expansión de funcionalidades y adaptación a nuevos requerimientos. Áreas Cubiertas por el Desarrollo Evolutivo: 1. Mejoras en el Rendimiento ○ Optimización de la eficiencia del software, incluyendo mejoras en la velocidad, tiempos de respuesta y capacidad de procesamiento. 2. Mejoras en la Interfaz de Usuario (UI) y Experiencia de Usuario (UX) ○ Ajustes visuales y de usabilidad que permiten una interacción más intuitiva y agradable con el software. 3. Optimización del Código ○ Refactorización de código para mejorar su rendimiento, modularidad y facilidad de mantenimiento. 4. Modificaciones en la Arquitectura del Sistema ○ Cambios en la estructura o arquitectura del software para mejorar la escalabilidad, la integración con otros sistemas o aplicaciones, así como la eficiencia general del sistema. 5. Integración con Otros Sistemas o Plataformas ○ Conexión con plataformas externas, servicios web, bases de datos u otras aplicaciones o sistemas para expandir las funcionalidades o mejorar la interoperabilidad. 6. Actualización de Tecnologías y Herramientas ○ Migración a nuevas versiones de lenguajes de programación, frameworks o herramientas tecnológicas utilizadas en los sistemas de la autoridad contratante, tanto en productos con licencia como en aplicaciones a medida. Cuando estas actualizaciones no estén incluidas en el mantenimiento de licencias, se abordarán dentro del desarrollo evolutivo, garantizando la compatibilidad, seguridad y rendimiento del sistema frente a cambios en el entorno tecnológico. 7. Desarrollo de Nuevas Funcionalidades ○ Inclusión de nuevas características que añaden valor al sistema permiten cubrir nuevas necesidades del cliente, incluyendo la

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
	implantación o desarrollo de nuevas aplicaciones cuando sea requerido. Además, la autoridad contratante podrá solicitar a la empresa adjudicataria la elaboración de manuales de usuario que contengan información detallada sobre las mejoras desarrolladas. Se estima un volumen aproximado de 490 horas dedicadas al desarrollo evolutivo de las aplicaciones a lo largo de la vida del contrato. El coste asociado al tiempo dedicado por parte del adjudicatario para la identificación de las necesidades de desarrollo evolutivo estará incluido en el coste de mantenimiento de las licencias.
Formación y documentación	Sesiones formativas según las necesidades de los usuarios y elaboración de material didáctico en diversos formatos (manuales, píldoras formativas, entre otros), adaptado a las necesidades de la autoridad contratante. Tipologías de formación: ▪ Reciclaje sin coste para el personal de la autoridad contratante (en función de la oferta realizada: criterio C de clausula 22.2.2 del PCAP). ▪ Reciclaje y/o específica diferentes a las anteriores Se estima un volumen aproximado de 15 horas anuales dedicadas a formación de reciclaje o específica.
Traspaso de trabajos a la finalización del servicio	Elaboración de la documentación de traspaso, entrega del producto y transferencia de conocimiento, así como la realización de sesiones formativas dirigidas a la autoridad contratante, de acuerdo con las indicaciones del departamento de IKT de SPRI (empresa matriz).

4.1. Niveles de calidad de servicio: solicitudes de servicio y respuesta

Las solicitudes de los usuarios de la autoridad contratante serán categorizadas por el adjudicatario según la siguiente tipología:

- **Consultas:** Aclaraciones sobre el funcionamiento de las aplicaciones o nuevos desarrollos realizados. El coste del servicio resultante se incluye dentro del coste de mantenimiento de las licencias
- **Incidencia:** Error o fallo del correcto funcionamiento de las aplicaciones, incluyendo fallos en los desarrollos evolutivos relacionados con el servicio proporcionado por el adjudicatario. El coste del servicio resultante estará incluido dentro del coste de mantenimiento de las licencias

- **Mejora:** Tareas que mejoran la calidad de las aplicaciones, incorporando nuevas funcionalidades o mejorando las existentes. El coste de este servicio estará incluido dentro del coste del desarrollo evolutivo.

  Las mejoras solicitadas que requieran una dedicación superior a 8 horas deberán ser autorizadas expresamente por la autoridad contratante. Para ello, el adjudicatario presentará por escrito la previsión inicial de dedicación. El trabajo no comenzará hasta que la autoridad contratante haya expresado su conformidad con la estimación horaria proporcionada.

Las solicitudes de servicio por parte de los usuarios de la autoridad contratante se categorizarán según las siguientes prioridades:

- **Prioridad Crítica:** Contemplará los siguientes casos y aquellos equivalentes:
  - La solicitud tiene impacto directo en la seguridad de los sistemas.
  - El usuario no puede desempeñar su trabajo hasta que la solicitud sea atendida.
  - La solicitud es parte, o puede producir, una incidencia de LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos).

- **Prioridad Alta:** Corresponde a la prioridad estándar de las solicitudes de tipo incidencia. También se aplica a solicitudes de tipo mejora que sean necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de la autoridad contratante y que justifiquen una rápida intervención.

- **Prioridad Baja:** Incluye solicitudes para el desarrollo de mejoras que, aunque sean importantes, no requieran intervención inmediata, ya que el usuario dispone de herramientas para continuar con sus actividades diarias dentro del negocio de la autoridad contratante.

Las definiciones de tiempo de respuesta y tiempo de resolución son las siguientes:

- **Tiempo de Respuesta:** Es el intervalo de tiempo necesario para que el adjudicatario realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio del usuario de la autoridad contratante y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene por qué ser la resolución definitiva, pero al menos debe contener una primera valoración del caso y una fecha estimada de resolución.

- **Tiempo de Resolución:** Es el intervalo de tiempo necesario para analizar y resolver la solicitud de servicio. En el caso de peticiones de mejora con un alcance extenso, se acordará, entre la autoridad contratante y el adjudicatario, un tiempo de resolución adecuado* en función del plan de acción requerido. Ante la falta de acuerdo, corresponderá a la entidad contratante establecer la prioridad para la solicitud realizada.

En base a los parámetros definidos, el servicio requiere como mínimo, y dentro del horario anteriormente determinado, los siguientes niveles de calidad.

Tabla 3: Niveles de calidad del servicio

	Prioridad Crítica	**Prioridad Alta**	**Prioridad Baja**
Tiempo máx. de respuesta	1 hora	2 horas	1 semana
Tiempo máx. de resolución	1 día	3 días	15 días*

5. Medios de comunicación para el desarrollo evolutivo de la herramienta

La empresa adjudicataria hará uso de las herramientas de gestión de tickets y de la plataforma DevOps (GIT, Jenkins, Nexus, Sonar, entre otras), en aquellos casos en los que, para el desarrollo del servicio, sea necesario contactar con el Departamento de Informática (IKT) de la empresa matriz SPRI.

6. Entorno Tecnológico.

En la siguiente tabla se detallan las tecnologías de servidor homologadas por la autoridad contratante:

Tabla 4: Entorno tecnológico

ERP	Sigrid 3
	Licensed to: Agencia Vasca de Internacionalización / Basque Trade and Investment S.A.
Bulego APP	Aplicación desarrollada a medida para soporte web a Sigrid 3 Framework y Lenguaje de Programación: Net Framework 4.8.1, ASPX, Visual Basic
Microsoft Power BI	Microsoft Power BI
	Licensed to: Agencia Vasca de Internacionalización / Basque Trade and Investment S.A.
Base de Datos	SQL Server 2014 (12.0)
Servidor de Aplicaciones	Microsoft Windows 2012 R2 Server
Virtualización	VMWare vSphere 7 Enterprise
Acceso remoto	Citrix Virtual Apps
Puestos cliente	Windows 10, Windows 7 y MS Office 2013, Office 365

7. Equipo de trabajo

De acuerdo con los objetivos establecidos y con el fin de garantizar su consecución de manera eficiente, se define la estructura del equipo profesional **mínimo** requerido, incluyendo los perfiles y las funciones a desempeñar.

Tabla 5: Estructura del equipo profesional mínimo requerido.

Perfil	Funciones
Responsable de Cuenta	Ejercerá como Responsable del Contrato, encargándose de su interpretación, la gestión de los recursos asignados, la evaluación del servicio y la facturación. También será responsable del seguimiento operativo del servicio, la coordinación con la autoridad contratante, la definición y revisión de las metodologías de trabajo y la planificación de la actividad de los consultores y programadores. Asimismo, garantizará el cumplimiento de la metodología establecida por la autoridad contratante, la calidad de los trabajos y la consecución de los objetivos previstos. El coste asociado al desarrollo de estas funciones por parte del Responsable de Cuenta estará incluido en el coste de mantenimiento de la licencia. Asimismo, el responsable de cuenta proporcionará soluciones a las solicitudes de servicio que formule la autoridad contratante para el desarrollo de nuevas funcionalidades, en aquellos casos en los que se considere necesaria su intervención.
Consultores / Programadores	Además de las funciones establecidas en el punto 4 “Descripción del servicio”, las responsabilidades de este perfil incluyen: 1. Análisis y estudio de las solicitudes recibidas para determinar su viabilidad y alcance. 2. Obtención y análisis de requisitos de negocio y técnicos en coordinación con la autoridad contratante. 3. Elaboración de especificaciones funcionales y de diseño para su resolución 4. Desarrollo de soluciones informáticas ajustadas a los requerimientos definidos. 5. Realización de pruebas unitarias y de integración 6. Soporte en la ejecución de pruebas funcionales realizadas por la autoridad contratante. 7. Identificación de problemas y propuesta de acciones preventivas y correctoras para la optimización o mejora de la funcionalidad o el rendimiento de las aplicaciones asignadas. 8. Elaboración y actualización de documentación técnica y funcional asociada a los desarrollos, asegurando la trazabilidad de los cambios.

	9. Registro y reporte de la actividad desarrollada para un adecuado seguimiento del servicio. 10. Reuniones para análisis, seguimiento, aclaraciones y otros con la autoridad contratante y a demanda de esta. El coste asociado al desarrollo de las funciones 1, 2, 7 y 10 por parte de los Consultores/Programadores estará incluido en el coste de mantenimiento de la licencia.

Con respecto a los perfiles y funciones referidos en la tabla anterior, una misma persona física podrá realizar funciones de distintos perfiles.

En lo que respecta a las dedicaciones:

- La dedicación del Responsable de Cuenta será aquella necesaria para el seguimiento del contrato, incluyendo reuniones con el Director Financiero, Sistemas de Gestión y TI y/o el Gestor de Sistemas y TI de la autoridad contratante para revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio.
- El equipo de consultores/programadores deberá asumir una carga de trabajo que fluirá de forma irregular según la coyuntura y las necesidades de la autoridad contratante.

Para la facturación de los trabajos realizados se tendrá en cuenta a qué perfil corresponde la naturaleza de las funciones de las tareas ejecutadas y se aplicará la tarifa correspondiente a la oferta adjudicataria.

8. Prestación del servicio

La empresa adjudicataria deberá proporcionar a su personal los recursos humanos y materiales necesarios para el desempeño de sus funciones, incluyendo tanto equipamiento de hardware como soluciones de software.

El personal asignado para el desarrollo del servicio será responsabilidad exclusiva de los adjudicatarios, quienes deberán cumplir con las obligaciones laborales y de Seguridad Social vigentes, así como con las normativas de prevención de riesgos laborales y fiscales correspondientes al personal a su cargo.

La autoridad contratante no ostentará en ningún caso la condición de empleador respecto a los trabajadores contratados, ya sea por cuenta propia o ajena, por el adjudicatario, que presten directa o indirectamente los servicios.

Por otro lado, todos los gastos asociados a la prestación del servicio están incluidos en los precios ofertados. En consecuencia, no se admitirán cargos adicionales por desplazamientos a las oficinas centrales de la autoridad contratante, costes de transporte, tiempo empleado en los traslados u otros conceptos similares.

Asimismo, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de poner a disposición de la entidad contratante toda la documentación que le sea requerida cuya elaboración haya sido necesaria o meramente conveniente para la correcta prestación de servicios.

9. Horario y lugar de prestación del servicio

Los trabajos se llevarán a cabo en las instalaciones del adjudicatario, salvo en casos excepcionales, como la impartición de formación, reuniones de seguimiento, reuniones con usuarios u otras tareas específicas que requieran la presencia del equipo en las oficinas, a solicitud de la autoridad contratante.

El servicio de Mantenimiento de Licencias deberá estar operativo durante todo el año, garantizando la atención a cualquier incidencia o necesidad que pueda surgir dentro del horario establecido en el presente pliego, tanto en el periodo de invierno como en el de verano. No obstante, en circunstancias excepcionales, determinadas a criterio del Director Financiero, Sistemas de Gestión y TI, o en caso de que la ejecución de los trabajos no cumpla con los compromisos de la planificación acordada, el adjudicatario deberá asegurar su disponibilidad fuera del horario estipulado.

10. Organización

El adjudicatario mantendrá, al menos, las siguientes reuniones para el seguimiento del servicio:

- **Seguimiento del servicio:**
  - Periodicidad: Según necesidades
  - Lugar: En las dependencias de la autoridad contratante, mediante videoconferencia o en las oficinas del adjudicatario, según lo determine la autoridad contratante.
  - Asistentes: El/La Responsable de Cuenta de la empresa adjudicataria, el Director Financiero, Sistemas de Gestión y TI, el/la Gestor/a de Sistemas y TI de la autoridad contratante y/o cualquier otro que esta última pudiera designar.
  - Objeto: Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos, así como las reasignaciones y variaciones del personal asignado al proyecto, la facturación y la evaluación y mejora continua del servicio, entre otros aspectos.
- **Seguimiento operativo:**
  - Periodicidad: Según necesidades.
  - Lugar: En las dependencias de la autoridad contratante, mediante videoconferencia o en las oficinas del adjudicatario, según lo determine la autoridad contratante.
  - Asistentes: El Responsable de Cuenta y/o los programadores y/o consultores de la empresa adjudicataria, Director Financiero, Sistemas de Gestión y TI, el Gestor de Sistemas y TI de la autoridad contratante y/o cualquier otro que esta última pudiera designar.
  - Objeto: Revisar la planificación, priorización y la evolución de los trabajos, así como las especificaciones funcionales de cada solicitud y la validación de las programaciones de actividades realizadas, entre otros aspectos.

11. Propiedad intelectual de los trabajos

La formalización del contrato por la empresa adjudicataria llevará en todo caso aparejada la cesión por su parte, en exclusiva y de forma gratuita, de todos los derechos de propiedad intelectual que, en su caso, pudiera tener sobre los productos generados y componentes que lo integran o hayan sido utilizados en él a favor de la autoridad contratante.

12. Cláusula de igualdad

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 3 del Decreto legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

13. Aclaraciones técnicas

Para cualquier consulta o aclaración, BasqueTrade pone a disposición de las empresas ofertantes el siguiente contacto: kontratazioa@basquetrade.eus

La información adicional o dudas sobre los pliegos o sobre la documentación complementaria que, en su caso, soliciten los licitadores será facilitada con sujeción los plazos previstos en el PCAP.

16051414J NAGORE BONILLA (R: A95903027)

Firmado digitalmente por 16051414J NAGORE BONILLA (R: A95903027)
Fecha: 2025.04.16 11:29:40 +02'00'