Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EJIE-078-2025

Servicio de Asistencia y Soporte al Sistema de Información de Prensa del Gobierno Vasco

Pliego de condiciones técnicas

Fecha: 26/06/2025

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Posta-kutxatila / Apartado: 809 • 01080 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • Fax. 945 01 73 01 • www.ejie.eus

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1	26/6/2025		Luis Cabezudo Maeso	

Indice

1 Introducción 5

2 Objeto del contrato 6

2.1 Objeto y Alcance del Servicio 7

2.2 Descripción del Servicio 7

3 Requisitos del producto/servicio 8

3.1 Requisitos del Servicio de Asistencia y Soporte 8

3.1.1 Generación Dosieres de Prensa diarios. 8

3.1.2 Asistencia y soporte en la gestión y seguimiento de pautas para el Servicio de Prensa del Gobierno Vasco. 10

3.1.3 Gestión de incidencias 11

3.1.4 Control de la calidad del servicio. 11

3.1.5 Servicio de Formación continua. 11

3.1.6 Elaboración de productos y servicios documentales. 12

3.1.7 Asistencia para la selección de noticias de prensa. 12

3.1.8 Mantenimiento y Asistencia sobre el archivo histórico de noticias de prensa 12

3.1.9 Herramientas documentales lingüísticas. 13

3.1.10 Colaboración con otros servicios de información. 13

3.1.11 Relación con otros sistemas de información del Gobierno Vasco. 13

3.1.12 Coordinación de agentes implicados. 13

3.1.13 Mantenimiento dosier de la Dirección de Comunicación. 13

3.1.14 Gestión de usuarios. 14

3.1.15 Otros detalles del servicio. 14

3.1.15.1 Horario. 14

3.1.15.2 Atención al usuario. 14

3.1.15.3 Volumen de Noticias. 15

4 Planificación y Organización 16

4.1 Plan de Proyecto 16

4.1.1 Plan de Entregas e Hitos de Control 16

4.1.2 Diagrama de Gantt 16

4.2 Toma y transferencia de servicio 16

4.3 Organización del Equipo de Trabajo 16

4.3.1 Asignación de recursos a fases del proyecto 16

4.4 Transferencia Tecnológica. 17

5 Mecanismos de Seguimiento, Control y Supervisión 18

5.1 Mecanismos de Seguimiento y Control. 18

5.2 Supervisión del proyecto 19

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

2 Objeto del contrato

Conforme el Decreto **18/2024, del 23 de junio**, del Lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos, se asigna a Lehendakaritza-Presidencia de Gobierno las relativas a la asistencia al Lehendakari en las funciones de planificación y coordinación de la acción del Gobierno, así como el impulso y seguimiento del Programa de Gobierno y de los planes estratégicos del mismo; portavocía del Gobierno, política de representación y proyección de Euskadi en el exterior, política del Gobierno en materia de asuntos europeos, cooperación transfronteriza e interregional y colectividades y centros vascos; el impulso de la implementación de la Agenda 2030, sin perjuicio de su ejecución a través de las **distintas políticas sectoriales del Gobierno, la prospección y análisis sociológico y el impulso y coordinación del Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación, y gestión del Fondo de Innovación. Ello viene completado por el Decreto 5/2021, de 19 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional de Lehendakaritza** por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Lehendakaritza, contempla, entre otros aspectos, las funciones de apoyo y asesoría por los diversos órganos que forman parte de dicho Departamento, acerca de las materias que les sean requeridas por el Lehendakari de Euskadi.

En este sentido, en la tarea de asesoramiento, es fundamental disponer de recursos ágiles y de fácil acceso, tanto desde el punto de vista del almacenamiento como del de la posibilidad de consulta, bien de informaciones generadas o recibidas desde los distintos medios de comunicación, bien de las noticias generadas por el propio Gobierno Vasco.

Además de disponer de una arquitectura informática de almacenamiento de la información de interés para el Gobierno Vasco, de unos métodos de acceso ágiles y disponibles desde los diferentes dispositivos, resulta necesario la obtención de informes de evaluación de medios que, frente a eventos especiales como viajes o campañas institucionales, ofrezcan datos económicos y de presencia que sean útiles para la toma de futuras decisiones.

Actualmente se encuentra a disposición de los departamentos un servicio de seguimiento de las noticias de interés para el Gobierno Vasco, en el que se integran todas las noticias aparecidas en los medios de comunicación que comprenden: prensa escrita y digital, televisión y radio, redes sociales y blogs determinados según las necesidades de los diferentes departamentos.

El objeto de este pliego es la contratación de un servicio de asistencia y soporte en el uso y explotación del Sistema de Seguimiento de Noticias a los departamentos del Gobierno vasco.

La empresa adjudicataria deberá colaborar junto a la empresa vaciadora de la información en la obtención diaria de dosieres y será responsable de su enriquecimiento y de la asistencia técnica a los usuarios finales

2.1 Objeto y Alcance del Servicio

En la actualidad sigue existiendo la necesidad de prestar a los miembros del Gobierno Vasco un servicio de asistencia y soporte en el uso y explotación del Sistema de Información de Seguimiento de Noticias.

Sistema que es común para la generación de dosieres de noticias confeccionados a partir de la información de actualidad, prensa diaria y revistas, televisión, radio y medios on-line.

Se trata de realizar las tareas de personalización y adaptación a las necesidades reales de cada departamento, de forma que sea posible evitar sobredimensionar el servicio.

La información obtenida se ofrecerá a miembros del Gobierno Vasco, departamentos, asesores y otros organismos dependientes que se considere.

2.2 Descripción del Servicio

El servicio objeto de esta contratación debe:

- Trabajar junto a la empresa que vacía la Información de los diferentes medios de comunicación: **prensa escrita y digital, televisión y radio, redes sociales y blogs** para la obtención de los dosieres departamentales diarios.
- Ofrecer asistencia y soporte en el uso y explotación del actual Sistema de Información de Seguimiento de Noticias a los usuarios de los diferentes departamentos del Gobierno Vasco.
- Mantener un repositorio con noticias seleccionadas por la Dirección de Comunicación del Departamento de Lehendakaritza sobre el que se realiza un trabajo de documentación: carga de noticias, generación de resúmenes y catalogación.
- Gestionar los procesos de carga diaria sobre el histórico de prensa albergado en la infraestructura del Gobierno vasco.
- Realizar dosieres especiales a requerimiento de los servicios de Comunicación departamentales.
- Gestión de las incidencias derivadas del uso se la plataforma a nivel funcional y seguimiento de las incidencias técnicas junto a la empresa vaciadora.
- Apoyar a la dirección de comunicación de Lehendakaritza para la gestión de usuarios.
- Realizar un seguimiento diario del servicio con informes semanales de las incidencias detectadas en la obtención de los productos finales por parte de la empresa responsable de la extracción de noticias.
- Impartir formación continua, principalmente presencial, del uso de la plataforma y del repositorio histórico de noticias del Gobierno Vasco a los usuarios departamentales o de otros organismos del Gobierno vasco.

3 Requisitos del producto/servicio

3.1 Requisitos del Servicio de Asistencia y Soporte

La empresa adjudicataria de esta licitación, con supervisión de EJIE, S.A., deberá trabajar en equipo con la empresa que obtiene los contenidos de prensa escrita, medios on-line, radio y televisión para cubrir los siguientes aspectos:

- Selección de fuentes preferentes en todos los medios.
- Perfilado de las áreas de actuación, así como su ámbito, preferentemente de ámbito comunitario y local en función de sus intereses.
- Estructuración del dossier en secciones y establecimiento de los contenidos de las mismas.
- Establecimiento de los criterios de selección y soporte en la definición de las pautas o estrategias de búsqueda para cada departamento.

Por otra parte deberá acometer otro conjunto de tareas propias de su servicio:

- Elaboración de productos documentales a petición de los Departamentos.
- Asistencia para la selección de noticias de prensa en relación a temas de interés del Gobierno Vasco.
- Carga diaria de noticias en el archivo histórico del Gobierno Vasco.
- Colaboración con otros servicios de información: elaboración de resúmenes de noticias de prensa.
- Asistencia Técnica al usuario final y formación continua,

Las citadas actividades deberán realizarse bajo la supervisión de los responsables de las áreas de Comunicación de los diferentes Departamentos del Gobierno Vasco. Siempre deberá existir una estrecha colaboración con el proveedor del servicio (proveedor de información) y EJIE como responsable del servicio.

Para el correcto funcionamiento del servicio se considera necesaria la infraestructura tecnológica que permita el acceso al sistema informático del proveedor de información.

3.1.1 Generación Dosieres de Prensa diarios.

El servicio deberá dar el visto bueno definitivo a los dosieres de prensa diarios personalizados obtenidos por la empresa vaciadora. Estos dosieres son:

- Un dosier de portadas.
- Un dosier general para todo el Gobierno Vasco (a modo de resumen con las principales noticias).

- Un dosier especifico y diferente para cada uno de los 16 departamentos del Gobierno Vasco. (se indican en la página 10 de este documento).

Para ello deberá disponer de los mecanismos, herramientas informáticas y conocimiento necesarios para interactuar con el sistema de información de la empresa vaciadora de la herramienta y poder realizar las tareas necesarias para la supervisión y validación de los productos de información que se ofrecen a los diferentes servicios de comunicación de cada uno de los departamentos.

Un conjunto de tareas básicas que se pueden considerar para la generación del servicio demandado es:

- Eliminación de todas aquellas noticias mal catalogadas o no deseadas.
- Eliminación de todo aquel ruido aportado por noticias no pertinentes para los temas solicitados por los diferentes asesores departamentales.
- Detección de noticias importantes o codificadas en los patrones de búsqueda no suministradas.
- Duplicación de noticias entre las diferentes secciones de los dosieres, teniendo en cuenta las necesidades o intereses específicos de los servicios de comunicación departamentales.
- La extracción de información y generación de dosieres especiales que puedan solicitar los interlocutores departamentales o el equipo de Ejie.
- La gestión de las demandas de prensa escrita, radio y televisión solicitadas por los usuarios en cualquier momento del horario del servicio.
- Identificación de nuevos medios con información relevante.

El servicio se ofrecerá de lunes a domingo (incluidos festivos).

Los dosieres deberán abarcar todas las áreas temáticas definidas. Dichas áreas temáticas podrán ir variando a lo largo de la legislatura generando cambios en la clasificación y ordenación dentro los propios dosieres.

Los dosieres resultantes presentarán las noticias estructuradas en secciones, ajustándose a los requerimientos en cuanto a los medios de información preferentes, ámbito temático, geográfico, etc. que puedan demandar cada uno de los 16 departamentos que forman parte del Gobierno Vasco.

El dimensionamiento del servicio deberá estar suficientemente estructurado y contar con los profesionales necesarios para poder asumir la supervisión del volumen estimado de noticias anual:

prensa escrita: aproximado de noticias recibidas al año:180.000

prensa online: aproximado de noticias recibidas al año:18.000.

Estos dosieres de entrega diaria se deberán distribuir y difundir a través de medios electrónicos, entre los distintos Departamentos, Organismos Autónomos y Sociedades Públicas interesadas.

En base al Decreto 18/2024, de 23 de junio, del Lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos, deberán elaborarse los siguientes dosieres departamentales:

a) Cultura y Política Lingüística.

b) Economía, Trabajo y Empleo.

c) Hacienda y Finanzas.

d) Gobernanza, Administración Digital y Autogobierno.

e) Industria, Transición Energética y Sostenibilidad.

f) Seguridad.

g) Educación.

h) Vivienda y Agenda Urbana.

i) Salud.

j) Bienestar, Juventud y Reto Demográfico.

k) Movilidad Sostenible.

l) Ciencia, Universidades e Innovación.

m) Turismo, Comercio y Consumo.

n) Alimentación, Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca.

o) Justicia y Derechos Humanos.

3.1.2 Asistencia y soporte en la gestión y seguimiento de pautas para el Servicio de Prensa del Gobierno Vasco.

El servicio de asistencia y soporte requerido deberá incluir las siguientes tareas:

- Creación y mantenimiento del lenguaje documental.
- Interlocución entre los Departamentos de Gobierno Vasco y el proveedor de la información para la definición previa de las diferentes secciones o pautas asociadas a los dosieres departamentales.
- En relación con la propia vida política de la comunidad y las necesidades de información que puedan surgir a lo largo de la legislatura detectarán la necesidad de nuevas pautas o secciones.
- Deberá colaborar en la supervisión junto a Ejie, como responsable del Servicio de información de prensa, para garantizar la eficacia y calidad del servicio.
- Difusión y promoción del servicio de prensa entre los usuarios.

3.1.3 Gestión de incidencias

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria de esta licitación la gestión de incidencias diarias, participando en la identificación, reportando y ayudando en su resolución junto al proveedor del vaciado de la información.

Igualmente, realizará un informe semanal donde agrupará por dosier departamental y sección las diferentes incidencias que se hayan producido.

Este informe servirá de base a las reuniones periódicas de seguimiento que se realizarán entre los tres actores participantes en este servicio: Empresa vaciadora de la información, Empresa de apoyo (objeto de esta licitación) Ejie, S.A

Se valorarán los procedimientos y flujos implementados para el seguimiento, identificación, catalogación y resolución de las incidencias que se generen, Así como aquellas salidas o entregables que sean ofrecidos a la dirección del proyecto para su gestión.

3.1.4 Control de la calidad del servicio.

Las ofertas presentadas deben aportar una propuesta de control de la calidad del servicio demandado.

Para todas las noticias de prensa escrita se deberá asegurar, mediante un servicio estructurado y procedimentado, la detección de los posibles errores de maquetación y transcripción que se pudieran producir tanto a nivel de texto, como de titular. Así como las actuaciones que se deben asumir para cada una de esas incidencias para mantener el nivel de calidad del servicio.

El control debe contemplarse para la información proveniente de los medios de comunicación independientemente de cual de los dos idiomas de la Comunidad Autónoma Vasca se emplee.

3.1.5 Servicio de Formación continua.

La empresa adjudicataria deberá ser capaz de ofrecer formación básica tanto sobre el funcionamiento del sistema informático del proveedor de la información como del producto de almacenamiento histórico definido en el punto 3.1.7 . Dicha formación se impartirá principalmente de manera presencial en las salas de reunión propias de los departamentos de la Administración, en salas de formación de Ejie o bien en otras dependencias de organismos situados en la Comunidad Autónoma vasca.

Esta formación se repetirá a lo largo del contrato a demanda de la dirección del servicio en EJIE y para aquellos usuarios departamentales u de otros organismos que lo soliciten. Será formación igualmente presencial

Además, deberá dar apoyo funcional y documental en el día a día sobre ambos sistemas informáticos:

- Servicio documental y plataforma del proveedor de la información.

- Servicio documental y plataforma del histórico de noticias escritas de la Administración.

3.1.6 Elaboración de productos y servicios documentales.

Apoyo y asistencia a los usuarios finales para la elaboración a demanda de dosieres temáticos.

Dosieres que recapitulen y organicen servicios documentales demandados por los servicios de documentación de los diferentes departamentos en temas informativos que puedan ser de su interés

Atención personalizada de todo tipo de consultas y peticiones puntuales.

3.1.7 Asistencia para la selección de noticias de prensa.

Además de la generación de dosieres diarios (3.1.1), se requiere una asistencia para la selección de noticias de prensa, y seguimiento expreso de determinada información relativa a temas de interés del Gobierno Vasco.

(Volumen aproximado: 1.500 noticias / año).

Para ello se trabajará en coordinación con la empresa vaciadora de noticias para la generación de reglas y filtros que posibiliten la selección y extracción de noticias de interés.

Todo ello con el fin de obtener dosieres especiales que pudieran ser de:

- Temas de interés concretos (ferias, presentaciones, campañas publicitarias, procesos electorales).
- Viajes oficiales de miembros del Gobierno.
- Otros Asuntos relevantes para los responsables de comunicación en los diferentes departamentos.

3.1.8 Mantenimiento y Asistencia sobre el archivo histórico de noticias de prensa

Las ofertas presentadas deberán contemplar la existencia de un sistema de información propiedad del Gobierno Vasco para el archivado histórico de la prensa escrita. Deberán conocer dicho sistema en profundidad para su carga diaria, mantenimiento y formación

Se trata de un sistema de información que permite el empaquetamiento de las noticias provenientes de los dosieres diarios, catalogados mediante metadatos para su volcado a los archivos históricos de noticias y de dosieres. Este sistema permitirá búsquedas retrospectivas de la información deseada.

Para la ejecución de los procesos de carga, seguimiento y mantenimiento se trabajará junto a los técnicos de Ejie y de la empresa vaciadora de noticias para su correcto albergue en el sistema de información histórico de prensa escrita de la Administración Vasca.

Asistencia a los usuarios finales para la búsqueda y extracción de la información deseada. Bien para la obtención de noticias independientes bien para la confección de dosieres específicos. La empresa adjudicataria será

responsable de la obtención de la información demandada desde los servicios de comunicación pertenecientes a los 16 departamentos y organismos asociados.

3.1.9 Herramientas documentales lingüísticas.

Herramientas documentales para detectar los contenidos de interés, especialmente adaptados al uso de las dos lenguas oficiales de la CAE.

3.1.10 Colaboración con otros servicios de información.

Además de la generación de dosieres diarios (3.1.1), se requiere la elaboración de resúmenes de noticias de prensa en colaboración con otros servicios de información del Gobierno Vasco. (Volumen aproximado: 6.200 noticias / año).

3.1.11 Relación con otros sistemas de información del Gobierno Vasco.

El servicio incluirá la relación con otros sistemas de información del Gobierno Vasco tales como:

- Los servicios de captación de Teletipos,
- El sistema de información de la dirección de Gobierno Abierto, Irekia.
- El Parlamento Vasco.
- Otros sistemas.

De forma, que sea posible relacionar la información de noticias de prensa (tanto escrita como on-line), radio y televisión, con los eventos a cubrir en los citados sistemas.

3.1.12 Coordinación de agentes implicados.

Con la supervisión de Ejie, se valorará una propuesta de coordinación entre los diferentes agentes implicados:

- Proveedor de noticias.
- Dirección de comunicación y dirección de servicios del departamento de Lehendakaritza.
- Servicios de comunicación de los departamentos del Gobierno Vasco.
- Servicios de comunicación de otros organismos.

3.1.13 Mantenimiento dosier de la Dirección de Comunicación.

Con periodicidad, en principio semanal, se recibirán noticias suministradas por la Dirección de Comunicación del Departamento de Lehendakaritza para su catalogación, resumen e incorporación en un sistema de información de acceso restringido para uso de la Dirección.

Se definirán métodos de búsqueda que faciliten su acceso y se dará apoyo y asistencia a la dirección en la generación de informes específicos, obtenidos de la extracción de dichas noticias.

Será un volumen estimado de noticias de 20-25 a la semana.

3.1.14 Gestión de usuarios.

Con la supervisión de EJIE y en contacto directo con los departamentos y organismos de la Comunidad Autónoma Vasca, gestionará las altas, bajas y modificaciones de usuarios junto a la empresa generadora de los diferentes productos escritos y audiovisuales.

Para ello mantendrá actualizada las plantillas necesarias de usuarios, estructuradas por departamento, y organismo asociado junto a los perfiles otorgados.

De igual forma suministrará los manuales de uso y técnicos necesarios para los nuevos usuarios del sistema y dará la formación necesaria a los usuarios demandantes. Tanto de la plataforma de la empresa vaciadora como del archivo histórico del Gobierno Vasco.

3.1.15 Otros detalles del servicio.

Se deberán tener en cuenta y facilitar las siguientes características del servicio:

3.1.15.1 Horario.

Los dosieres deberán estar a disposición de los usuarios a primera hora de la mañana, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- De lunes a viernes a las 8:30 horas a.m., y nunca más tarde de las 9:00 horas a.m.
  Se deberá concretar el horario y días del servicio.

- Sábados, domingos y demás festivos a las 10:00 horas a.m. y nunca más tarde de las 10:30 horas a.m.
  Se deberá concretar el horario y días del servicio.

3.1.15.2 Atención al usuario.

La empresa facilitará un servicio de **atención e información al usuario,** de acuerdo con las siguientes condiciones:

- De lunes a viernes. Servicio continuo durante el horario de jornada habitual.

- Sábados, domingos y festivos. Desde primera hora de la mañana y hasta el momento de publicación y difusión de los dosieres.

El citado servicio deberá estar formado por documentalistas con suficiente formación técnica y periodística, especializados en selección de información.

A elección de los diferentes usuarios, se debe ofrecer el servicio de atención tanto para incidencias, problemas técnicos, dudas o formación en Bilingüe (Euskara y Castellano).

Participará en la identificación y ayudará a la empresa externa en la configuración de la información requerida por los asesores de prensa o responsables de comunicación de los diferentes organismos o departamentos de la Administración Vasca receptores del servicio. Igualmente. deberá ser capaz de asesorar y prestar un servicio de consultoría documental a los usuarios de las áreas de comunicación y prensa departamentales, así como de ofrecer un soporte avanzado en las estrategias de búsqueda. Todo ello con el objetivo de ofrecer la información más acorde a las necesidades solicitadas y con un nivel de depuración de muy alto nivel.

Por parte de los licitadores se deberá acreditar un servicio de atención al cliente compuesto por recursos humanos especializados en la asignación de valor al proceso documental requerido, conocedores de la situación político, cultural, social y económica de la Comunidad Autónoma Vasca, así como de la Administración Pública Vasca y su relación con las administraciones locales (Diputaciones, Ayuntamientos…), y con conocimientos de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.

Una parte de este servicio de atención al cliente deberá ser presencial, bien en las oficinas de la empresa proveedora bien en la sede de los organismos y/o departamentos.

Se deberá concretar el horario de atención al usuario final.

3.1.15.3 Volumen de Noticias.

Los licitadores deberán presentar una estimación del número medio de noticias que serán capaces de gestionar, analizar y catalogar, de lunes a viernes, y también durante los fines de semana y festivos, para el total de los Departamentos, así como el número medio de noticias que podrán agrupar en los diferentes dosieres departamentales.

4 Planificación y Organización

4.1 Plan de Proyecto

4.1.1 Plan de Entregas e Hitos de Control

El licitador deberá incluir en su Documento de Propuesta Técnica una descripción de las principales:

- Fases y tareas del proyecto,
- Entregas resultantes de cada fase,
- Hitos de control y/o verificación,

Junto con sus correspondientes fechas orientativas de finalización.

Así mismo, el licitador podrá establecer propuestas de entregas y/o certificaciones parciales acordes con el planteamiento del proyecto establecido, siempre que:

- Lo considere más adecuado para facilitar la implantación y puesta en marcha del objeto del contrato.
- No se establezca nada en sentido contrario en los apartados de: *Objeto, Alcance y Descripción del Proyecto*.

4.1.2 Diagrama de Gantt

La empresa licitadora deberá presentar un Diagrama de Gantt o Cronograma de las Fases y Tareas propuestas para la ejecución de las realizaciones objeto del presente pliego.

4.2 Toma y transferencia de servicio

Propuesta del trabajo necesario en tiempo y recursos para:

- Asumir el servicio de la empresa que ofrece el servicio en la actualidad.
- Entregar el servicio a la nueva empresa adjudicataria de la licitación.

Se indicarán las fases y recursos previstos, así como los entregables.

4.3 Organización del Equipo de Trabajo

Las ofertas presentadas deberán describir el equipo de trabajo propuesto: estructura jerárquica, distribución de roles y funciones asociados a cada uno de ellos quedarán expuestos.

4.3.1 Asignación de recursos a fases del proyecto

La entidad licitadora deberá incluir en su Documento de Propuesta Técnica, un desglose de horas y % de dedicación total por perfil y fase del proyecto, siguiendo el siguiente modelo:

Descripción Perfil	Gest. Proyecto		Análisis		Diseño		Construcción		Implantación		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	Horas	%	
…											
TOTAL											

(*) Este desglose de horas se considerará como orientativo y será tenido en consideración en el momento de valorar el grado de aproximación a la planificación del proyecto según la estimación de la entidad licitadora, permitiendo, de esta forma, valorar la idoneidad del dimensionamiento del equipo de trabajo propuesto y su adecuación a la consecución de los objetivos. No obstante, este desglose de horas no se considera vinculante, al no tratarse de una contratación de horas de desarrollo, sino un proyecto “llave en mano” según el importe total ofertado.

4.4 Transferencia Tecnológica.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección del proyecto de EJIE, y a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

5 Mecanismos de Seguimiento, Control y Supervisión

La gestión del proyecto se realizará según las normas procedimentales y de calidad de la Gestión de Proyectos de EJIE y del Gobierno Vasco.

El control y seguimiento de la calidad de servicio, será realizado por la Dirección del Proyecto de EJIE

Durante el desarrollo y ejecución del proyecto, EJIE podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada.

5.1 Mecanismos de Seguimiento y Control.

El equipo de trabajo estará dirigido por un responsable del Proyecto con dedicación estable y suficiente, quien coordinará las tareas implicadas en el proyecto y será el interlocutor principal con la Dirección del Proyecto de E.J.I.E.

El citado responsable deberá contar con experiencia acreditada (analizada en la fase de valoración de la solvencia técnica y profesional) en la prestación de servicios de seguimiento de noticias. El responsable se encargará del seguimiento diario y del control del cumplimiento del servicio y será el interlocutor principal con la Dirección del Proyecto de E.J.I.E a la que reportará información periódicamente.

Así pues, el responsable deberá garantizar el cumplimiento de las condiciones del servicio, y asegurar que se destinen los recursos técnicos y humanos adecuados de forma coordinada.

Para el adecuado seguimiento y control del servicio, deberá ofrecerse información periódica sobre las variables más significativas (horario de entrega de noticias, volumen de noticias entregadas, incidencias…)

Deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados. Para ello se contempla:

- ✓ Reuniones de seguimiento: a partir del plan de entregas requerido se celebrarán reuniones periódicas o coincidiendo con los puntos de decisión, destinadas a revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas, le entrega de productos, las reasignaciones de personal, la validación de las programaciones de actividades a realizar, etc.
- ✓ Reuniones de control económico: de control económico del proyecto para llevar a cabo el plan de pagos establecido.
- ✓ Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará a la Dirección del Proyecto de E.J.I.E., del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.
- ✓ Hojas de control de tareas para la verificación del correcto desempeño de los documentalistas.

- Documentos de gestión de proyectos: a solicitud del responsable de E.J.I.E., la empresa adjudicataria cumplimentará los documentos de gestión de proyectos, según un modelo definido: actas de reuniones, informes de progreso, etc...

5.2 Supervisión del proyecto

Tanto la dirección como la supervisión del Proyecto serán llevadas a cabo por el personal de EJIE, S.A. asignado al proyecto.

Los productos del trabajo deberán ser aprobados tanto por el/la responsable del proyecto por parte de la empresa adjudicataria, como por la Dirección del Proyecto de EJIE, si los encuentran conformes, emitirán su informe favorable, empezándose a computar desde ese momento el período de garantía que todo trabajo de realización externa debe aportar en previsión de defectos no detectados en las pruebas realizadas.

El incumplimiento de los plazos pactados sin causa que lo justifique dará lugar a las penalizaciones que se acuerden en el presente pliego (si existieran).