0 ANTECEDENTES

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

Para cumplir este objetivo el proyecto cuenta con tres ejes,

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

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica desplegada en la sede de la Fundación Biscaytik.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La adjudicataria deberá tener la capacidad de prestar una gestión y un asesoramiento, funcional y técnico integral a la entidad contratante, poniendo inmediatamente a disposición del contrato especialistas en todas las materias que comprenden servicio de mantenimiento de infraestructura tecnológica desplegada en la sede de Biscaytik

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.

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

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, videoconferencia, telefónico o presencial.

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

2.1 Descripción general de la prestación

El Centro de Conocimiento Bake Eder está compuesto por tres edificios situados en la misma parcela ubicada en la Avda.Zugazarte, 32 en Getxo:

- Edificio Bake-Eder, que alberga los espacios de dirección, administración y representación del proyecto Biscaytik, así como salas de formación.
- Edificio Biscaytik en cuyos módulos se ubican oficinas de diversas empresas relacionadas con el ámbito de las nuevas tecnologías, sociedad de la información y de servicios relacionados con la mejora de la competitividad de los proyectos empresariales. En él también se encuentra el auditorio y varias salas de reuniones.
- Casa Guardés que cumple funciones de ocio y networking.

El número de usuarios que hacen uso de la infraestructura gestionada es variable en cada edificio debido a las diferentes tipologías de puestos terminales (salas de reuniones, puestos de trabajo fijos, conexiones inalámbricas, etc.).

2.2 Descripción alcance del servicio

Se describen a continuación las tareas que deben contemplarse.

2.2.1 Mantenimiento Preventivo

El objetivo de esta actividad es la realización de aquellas tareas de carácter preventivo, que, de forma periódica, se realizará sobre todos los entornos englobados dentro del alcance de este concurso.

Se presentará dentro de la memoria un plan de mantenimiento preventivo detallado, en el que se cubrirá como mínimo los siguientes aspectos:

2.2.1.1 Microinformática

1. REVISIÓN DE PROYECTORES
1.1 Encendido y conexión a PC
1.2 Comprobación horas bombilla
2. REVISIÓN DE PANTALLAS (TV, pantalla proyector)
2.1 Encendido y conexión a PC
2.2 Comprobación pizarras multimedia
2.3 Subida y bajada de lienzo de proyección
3. REVISIÓN TOMAS VGA
3.1 Conexión a PC
3.2 Comprobación funcionamiento pivote
4. REVISIÓN TELÉFONO IP
4.1 Comprobación estado display
4.2 Comprobación existencia tono y comunicación limpia
5. REVISÓN EQUIPOS PCs
5.1 Antivirus (estado, escaneo completo, actualización)
5.2 Software instalado
5.3 Probar conexiones de trabajo (pre-producción, producción)
5.4 Comprobar estado de pilas de periféricos
6. REVISIÓN SISTEMA SONIDO
6.1 Comprobación Micros, entradas/salidas de audio matriz
6.2 Comprobación de mensajes de megafonia en las diferentes áreas del centro
7. REVISIÓN SISTEMA VIDEOCONFERENCIA
7.1 Prueba llamada entrante-saliente
7.2 Prueba multiconferencia.

8. REVISIÓN PUERTAS
8.1 Comprobación de pilas
8.2 Actualización datos y software

9. GESTIÓN USUARIOS DIRECTORIO ACTIVO

2.2.1.2 Redes y comunicaciones

1. REVISIÓN TOMAS DE RED
1.1 Conexión a PC
1.2 Apagado/ Encendido de tomas
1.3 Securización de tomas de red en función de MAC en los switches CISCO
2. REVISIÓN EQUIPAMIENTO DE RED
2.1 Switches CISCO – Listado puertos, estado interfaz, errores interfaz, actualización cambios en la red.
2.2 FW Fortigate 80F –
2.3 Securización de todos los equipos- Actualizaciones software y anti virus.
2.4 Router BizkaiSarea – Monitorizar estado de la línea.
2.5 Router CISCO Ips públicas - (monitorización del tráfico)
2.6 Fortigate 80F Revisión estado firewall
2.6.1 Estado interfaces, errores, memoria consumida, CPU consumida, uso clientes VPN, cambios en reglas, estado pools dhcp (ips libres).
2.6.2 VPN
2.6.3 Gestión de usuarios VPN

2.2.1.3 Servidores y almacenamiento

1. Almacenamiento – Estado controladoras, agregados, volúmenes, capacidad.
2. Servidores– Estado servidor, alarmas, fallos memoria RAM. Actualización sistema operativo. A continuación, se realiza enumeran los servidores más significativos:
    - Controlador de dominio Windows 2012 R2
    - Intranet
        - BBDD: Windows 2008 R2 (en proceso de migración)
        - Servidor web: Windows 2012 R2 y Windows 2022
    - Gestor de incidencias ADITUZ: (en proceso de migración a solución en la nube)
        - Servidor Preproducción: RHEL 7
        - Servidor Producción: RHEL 7
    - Syslog: Windows 2012 R2
    - Gestión de accesos: Windows 2012 R2
3. VMWare – Uso memoria servidores, CPU, cambios y nuevas máquinas virtuales.
4. Allot – Tráfico de red, alarmas.
5. WLC – Comprobación estado Access Points, clientes conectados.
6. Backup de configuraciones de equipos de red
7. SAI- Monitorización y comprobación estado

2.2.2 Gestión de Incidencias y Problemas

El objetivo de esta actividad es la resolución de las incidencias reportadas por el (los) interlocutor(es) de Fundación Biscaytik lo antes posible, minimizando el impacto sobre el servicio proporcionado.

En este mismo ámbito, se verificará la existencia de incidencias múltiples, importantes o recurrentes, que puedan estar originadas por una misma causa. En tal caso, se propondrán acciones que resuelvan el problema común.

En algunos casos, será el equipo de trabajo que preste servicio quien deberá solucionar de forma autónoma los problemas reportados, en otros, deberá escalar al proveedor y prestador del servicio que corresponda, el mal funcionamiento del sistema, y realizar su seguimiento hasta su total reparación.

2.2.3 Mantenimiento evolutivo

Se trata del conjunto de acciones destinadas a la implantación de HW, SW o parámetros de configuración como resultado de un estudio de mejora, una necesidad de evolución tecnológica, resolución de incidencias o cualquier actividad que lo pudiera provocar dentro de este ámbito.

El equipo de trabajo deberá planificar el cambio de manera que este se haga de forma segura e interfiriendo lo menos posible en la disponibilidad de los sistemas o servicios afectados. Se deberá disponer, siempre que sea posible, de un procedimiento de vuelta atrás, por si pudiera ser necesario. En caso de que no se disponga, se avisará al interlocutor que la Fundación Biscaytik determine, y se propondrán medidas paliativas para los posibles problemas derivados.

Entre otras, se contemplan en este apartado las siguientes labores:

- Análisis de logs e incidencias de los equipos, realizando una propuesta de actuaciones.
- Modificación de las configuraciones.
- Adaptación y parametrización de los nuevos equipamientos (Hardware y Software) para su integración operativa en Biscaytik.
- Documentación de los trabajos realizados.
- Establecer y realizar los procedimientos de retén afectados por los trabajos realizados.
- Revisión y documentación de todas las configuraciones de los equipos actuales, actualización de versiones de sistema operativo de los equipos, instalación y parametrización de nuevo software, etc.
- Plataformado e instalación de nuevos equipos/servidores y/o componentes hardware de equipos ya existentes.
- Creación y asignación de permisos en las tarjetas de acceso al centro.
- Gestión de las redes Wifi y creación de nuevas redes bajo demanda de la Fundación Biscaytik
- Gestión del Directorio Activo de la Fundación Biscaytik, así como del software instalado en sus servidores,
- Actualización SO operativo servidores: Fundación Biscaytik dispone de una serie de servidores cuyos sistemas operativos y aplicativos debe ser actualizado en virtud del roadmap indicado por el fabricante.

2.2.4 Apoyo a proyectos y a tareas de evolución tecnológica

El personal del Servicio participará en proyectos que los responsables de la Fundación Biscaytik estimen oportuno, realizando aquellas tareas que le sean asignadas por los responsables del proyecto o de infraestructura. La participación puede corresponder a cualquiera de las fases de un proyecto, y siempre dentro de la infraestructura objeto del presente contrato.

Los tipos de proyectos en los que podrán participar son:

- Implantación de nuevos productos o infraestructuras.
- Estudios de viabilidad y pilotos de nuevos productos o infraestructuras.
- Evolución tecnológica de infraestructuras existentes y migraciones de software.
- Modificaciones de configuración para permitir su crecimiento.
- Migraciones de versión de productos software.
- Otros

Adicionalmente, el citado personal del servicio colaborará con la Fundación Biscaytik en la gestión de las infraestructuras que desde Lantik se pone a disposición de las entidades locales de Bizkaia para el proyecto BiscayTIK. Las tareas a realizar serán:

- Creación y gestión de peticiones técnicas
- Monitorización de aplicaciones
- Actualización del estado de las incidencias
- Revisión de permisos del Directorio Activo
- Apertura de comunicaciones
- Solicitud y revisión de permisos de acceso a BBDD
- Solicitud de pases entre entornos
- Otros

2.2.5 Intervenciones en CPD

El equipo realizará las funciones de Técnico acompañante en las intervenciones a realizar en los CPD siendo sus funciones:

- Concesión de los permisos oportunos sobre las tarjetas personales de acceso al CPD tras la recepción de solicitudes.
- Acompañamiento y supervisión de los técnicos visitantes durante su intervención dentro de la parte privada del CPD.
- Aseguramiento del cumplimiento de las normativas y regulaciones que aplican en esta instalación.
- Otras relacionadas con las diferentes intervenciones en CPD.

2.2.6 Otras relacionadas con el ámbito del proyecto

Se deberán realizar las acciones y tareas necesarias de apoyo y soporte a la Fundación Biscaytik en cualquier tarea o proyecto relacionado con el ámbito del pliego aun cuando no esté recogido entre las secciones anteriores.

2.3 Entorno tecnológico

El entorno tecnológico a cubrir por el equipo técnico que preste el servicio es el siguiente:

- Sistema de Megafonía (Optimus)
- Sistema de Videovigilancia
- Sistema de Control de Acceso
- Sistema de emisión de video inalámbrica para salas de reuniones.
- Infraestructura Multimedia (sala Auditorio): Equipamiento audiovisual, Videoconferencia, control de sala y traducción simultánea. (Bosch, Extron, Yamaha y Creston)
- Infraestructura de Telecomunicaciones

    - Cx. Operadora
    - Comunicaciones y Seguridad -red cableada y WiFi- (Cisco y Allot).
    - Telefonía IP (Cisco)
- Sistemas Corporativos:
    - Servidores (Windows y Linux)
    - Virtualización (VMWare)
    - Almacenamiento (NetApp)
    - Firewall Fortinet 80F
    - Antivirus (McAffe)
    - Servidor FTP Corporativo
    - SAI
- Microinformática- equipamiento perteneciente a la Fundación Biscaytik (~50 PCs, S.O: Windows 10 y 11)-, extensible a otros requerimientos puntuales que realizará la Fundación Biscaytik.
- Armarios CPD corporativo y común a los 2 edificios.

3 CONTROL Y SEGUIMIENTO

El objetivo de las tareas que la empresa licitadora tiene que proponer en este apartado, están destinadas a poder disponer en todo momento de una visión del estado del servicio prestado, con el fin de poder identificar posibles desviaciones y acciones correctoras.

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

La empresa licitadora tendrá que describir en su propuesta técnica el modelo de control de seguimiento propuesto que será aplicado durante la prestación del servicio con el máximo detalle posible.

Fundación Biscaytik 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, que recibirá instrucciones generales por parte de Fundación Biscaytik interviniendo como interlocutor de esta responsabilidad. Se encargará:

- Planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar su nivel de calidad.
- Recepción de peticiones por parte de la Fundación Biscaytik, peticiones que deberá valorar y planificar en acuerdo con Fundación Biscaytik.
- Realización de las actas de reunión mantenidas con Fundación Biscaytik 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, en menos de dos horas si Fundación Biscaytik así lo requiriese.

A la finalización de los trabajos, la empresa adjudicataria facturará los trabajos en base a la valoración aceptada. Fundación Biscaytik revisará los trabajos efectivamente entregados, y dará su VBº a los mismos.

La Fundación Biscaytik 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 pueda imponer como consecuencia de los retrasos o bajas calidades de los servicios contratados, siendo así mismo causa justificada de resolución contractual.

4 CONDICIONES PARTICULARES

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

4.1 Equipo de trabajo y requisitos

La empresa adjudicataria deberá aportar los recursos humanos y materiales necesarios para la correcta realización de los servicios que se le encarguen.

La empresa adjudicataria tendrá plena movilidad geográfica y deberá prestar los servicios allá donde lo requiera Biscaytik, debiendo desplazar todo o parte de su equipo, según resulte preciso, sin cargo adicional alguno. Igualmente, la adjudicataria se compromete a mantener y atender las reuniones que Biscaytik concierte con otras empresas o instituciones.

Para la realización del servicio se considera necesario un equipo de al menos cuatro personas y la existencia de una figura adicional que realice las labores de coordinación con Fundación BiscayTIK Fundazioa. 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 y contar con la autorización expresa de Fundación Biscaytik

La empresa adjudicataria se encargará de mantener permanentemente formado a su personal en aquellas tecnologías/funcionalidades que Fundación Biscaytik vaya demandando. El costo de esta formación, así como la dedicación que el personal de la empresa adjudicataria emplee en esta formación correrán por cuenta de ésta sin que, de ningún modo, pueda imputarse a Fundación Biscaytik en costo y/o tiempo dedicado al contrato.

Los equipos, licencias, comunicaciones y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de ésta.

La adjudicataria ejercerá el control y supervisión del personal que preste el servicio, sustituyéndolo en caso de enfermedad, vacaciones y ausencias con otro personal cualificado.

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

En la propuesta presentada por el licitador, se identificarán las tareas a realizar por cada uno de los perfiles del equipo.

4.2 Actividades del servicio

4.2.1 Mantenimiento básico

a) Atención a consultas y soporte técnico

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

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

b) Mantenimiento correctivo (errores)

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

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

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

c) Mantenimiento preventivo

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

4.2.2 Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevos proyectos

a) Mantenimiento evolutivo

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

b) Mantenimiento adaptativo

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

c) Nuevos proyectos

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

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

4.3 Niveles de servicio

4.3.1 Indicadores de Servicio

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

- Servicio de atención a consultas y soporte técnico de infraestructura.
- Servicio de mantenimiento correctivo (problemas).

- Servicio de mantenimiento evolutivo / adaptativo y nuevos proyectos.

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, soporte o error 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 resolución hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente (Fecha real de resolución).
- Periodicidad: Frecuencia de cálculo del indicador
- Objetivo: Valor fijado como objetivo para el indicador. El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

Un atributo de catalogación importante es la urgencia o la criticidad (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados.

Sus valores son y así se refleja en la herramienta de gestión de incidencia (ADITUZ) de Fundación Biscaytik Fundazioa:

- Bloqueante: toda aquella incidencia que bloquea el trabajo del usuario impactando gravemente sobre el negocio o la imagen de la Fundacion Biscaytik. Requiere de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva y debe ser solucionada en el momento.
- Crítica: toda aquella incidencia que no bloquea el trabajo del usuario en el momento en el que se produce, pero que requiera una resolución rápida, ya que puede suponer una parada en el flujo de trabajo posterior, y que además impacta sobre la imagen de los ayuntamiento y entes locales.
- Importante: toda aquella incidencia que no bloquea el trabajo del usuario en el momento en el que se produce, que no impacta sobre el negocio o la imagen de los ayuntamiento y entes locales, pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.
- Normal: Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de los ayuntamiento y entes locales a y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación

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

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

Atención a consultas y soporte técnico

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

Mantenimiento correctivo (problemas)

CATALOGACIÓN CASO	TIEMPO DE RESOLUCIÓN (Máximo)	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Bloqueante	2 horas	MENSUAL	>=95%
Crítica	4 horas	MENSUAL	>=95%
Importante	8 horas	MENSUAL	>=95%
Normal	16 horas	MENSUAL	>=95%

Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo y Nuevo proyecto

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

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

Para la obtención de estos indicadores se requerirá un mínimo de 25 casos de lo contrario, se acumularán durante los meses que sean necesarios hasta alcanzar ese mínimo, procediéndose a aplicar el resultado final a todo el periodo contabilizado.

Los casos con una estimación inferior a 2 horas serán validados automáticamente pudiendo dar comienzo a su implementación. Para el resto de los casos, será necesaria la validación de la estimación por parte de Biscaytik

4.4 Fases del servicio

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

FASE-1: DIAGNOSTICO

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

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

FASE-2: TRANSFERENCIA

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

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

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

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

FASE-3: EXPLOTACIÓN

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

FASE-4: DEVOLUCIÓN

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

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

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

4.5 Horario del servicio

El horario del servicio lo determinará el adjudicatario, siendo este objeto de revisión y aprobación en la reunión de lanzamiento del servicio.

El horario mínimo del servicio será:

En Horario de Invierno (Desde 16 septiembre hasta 15 de junio):

- Lunes a jueves de 8:00 a 17:00 horas.
- Viernes de 8:00 a 15:00

En Horario de Verano (desde 16 de junio hasta 15 de septiembre):

- lunes a viernes de 8:00 a 14:30 horas

En ocasiones será necesaria la colaboración del equipo que preste este servicio en actividades programadas fuera del horario laboral bajo demanda de la Fundación Biscaytik. El proveedor deberá incluir esta posibilidad.

En casos extraordinarios Fundación Biscaytik podrá requerir la prestación del servicio en horas o días distintos a lo especificado en el párrafo anterior siempre bajo planificación y por necesidades del servicio, como pueden ser la promoción entre entornos, intervenciones planificadas, despliegues de módulos, etc.

No obstante, también se requiere una VENTANA de ATENCIÓN de 24x7 basada en poder disponer de algún teléfono móvil de algún responsable del servicio, para poder comunicar situaciones de emergencia o situaciones de contingencia no planificadas.

4.6 Tiempo estipulado para presentarse

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

4.7 Entregables

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

- Diseño funcional.
- Diseño técnico.
- Plan de Pruebas.
- Plan de formación.
- Manual de usuario.
- Manual de Integración.
- Manual de Explotación.
- Manual de Instalación.
- Informe de Resultado de Pruebas.
- Plan de mantenimiento preventivo
- Plan de mantenimiento evolutivo
- Documentos de aceptación
- Informe de Lanzamiento.
- Informes de Seguimiento.
- Informe de Cierre.
- Actas de Reunión.
- Otra documentación relacionada con el servicio.

4.8 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 tres meses siguientes.

La garantía tiene validez incluso en el supuesto de que personal de la Fundación Biscaytik 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.

4.9 Control de los trabajos

La Fundación Biscaytik 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

4.10 Propiedad intelectual

La adjudicataria cederá a favor de la Fundación Biscaytik 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 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 todas las fuentes de todos los archivos, así como de los recursos tecnológicos empleados.

4.11 Perspectiva de género

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

La empresa adjudicataria presentará en la justificación final de la realización de la prestación objeto del contrato, en su caso, una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, o del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

5 ACLARACIONES

Para cualquier consulta o aclaración, la Fundación Biscaytik pone a disposición de las empresas ofertantes el siguiente contacto:

eskaintzak@biscaytik.eus

Firmado: Órgano de contratación

ANEXO I A

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS EN CONTRATOS ***REGLAMENTO (UE) 2016/679 DE PROTECCIÓN DE DATOS y LOPD Y GARANTÍA DE DERECHOS DIGITALES 3/2018***	
	Biscaytik - Responsable del tratamiento y contacto
Dirección Gerente de la Fundación Biscaytik Avenida Zugazarte 32, Getxo – 48930 – Bizkaia	
Persona encargada del tratamiento	
Se corresponderá con la *persona contratista*.	
Persona delegada de Protección de Datos	
Jefatura de la Sección de Asesoramiento Jurídico, Seguridad de la Información y Protección de Datos de Diputación Foral de Bizkaia Gran Vía, 25 – 48009 Bilbao	
Derechos de la persona interesada	
La persona interesada podrá acceder a sus datos, solicitar su rectificación, su supresión o la limitación de su tratamiento, y oponerse a este presentando un escrito dirigido a: Registro de la Fundación Biscaytik La persona interesada dispone igualmente del derecho a reclamar ante la autoridad de control pertinente.	
Finalidad del tratamiento	
La finalidad es: • Intranet Biscaytik: Gestionar y desarrollar la gestión de expedientes de fundación Biscaytik en la que se maneja la información de contratos, proveedores, RRHH, etc.	
Actividades del tratamiento de datos	
El tratamiento de los datos personales comprenderá:	
Captura de datos	x
Grabación de datos	x
Estructuración de datos	x
Modificación de datos	x
Puesta en contacto con personas interesadas	x
Almacenamiento de datos	x
Extracción de datos (recuperación)	x
Consulta de datos	x
Cesión / difusión de datos	
Interconexión (cruce) de datos	
Cotejo (comprobación) de datos	x

Destrucción de datos	
Conservación de datos en sistemas de información del encargado de tratamiento	x
Copias temporales de datos	x
Copias de seguridad de los datos, recuperación de datos	x
Otros (especificar)	

Legitimación del tratamiento

1. Art 28 RGPD
2. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
3. Contrato a formalizar con la persona contratista.

Categorías de datos personales

DATOS IDENTIFICATIVOS:	
D.N.I. /N.I.F. / Documento de Identificación Oficial	x
Nombre y Apellidos	x
Dirección postal	x
Teléfono	x
Firma	x
Nacionalidad	x
Fecha Nacimiento	x
Lugar de nacimiento	x
Edad	x
Estado Civil	x
Correo electrónico	x
Sexo	x
N° de la Seguridad Social	x
Imagen (Fotografías o videos)	x
Sonidos (Grabaciones de audio)	x
Redes Sociales (Perfil Twitter, Facebook, Instagram, entre otros)	x
Número de hijos o hijas	x
Características personales (Altura, peso, talla, entre otros)	
Otros (especificar)	

OTRO TIPO DE DATOS	
Datos de formación (Títulos, Académicos, diplomas, entre otros)	x
Experiencia o Historial profesional	x
Profesión	x
Puesto de trabajo o categoría profesional	x
Licencias, permisos o autorizaciones	x
Pertenencia a Asociaciones, Clubes, entre otros	
Propiedad o posesiones	x
Económicos, Financieros y de Seguros (Datos Bancarios, Cuenta Corriente, Número de Tarjeta, Datos sobre Tributos, Sueldos, Subsidios, entre otros)	x
Datos de información comercial (Actividades, Negocios, entre otros)	x
Datos de transacciones (Bienes o servicios ofertados por la persona interesada, bienes o servicios recibidos por la persona interesada, entre otros)	x
Datos sobre infracciones administrativas	x
Datos sobre infracciones penales	
Otros (especificar)	
CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS (art. 9 RGPD)	
Origen étnico o racial	
Opiniones políticas	
Convicciones religiosas o filosóficas	
Afiliación sindical	
Datos genéticos	
Datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física	
Datos relativos a la salud	
Datos relativos a la vida sexual o las orientaciones sexuales	

Descripción de las categorías de personas interesadas	
Ciudadanía	x
Menores (14 años, art 7 LOPDGDD)	
Personas mayores de 65 años	
Personas Residentes	
Personas Clientes	x
Personas Proveedoras	x
Personas Asociadas o Miembros	x
Personas Propietarias o Arrendatarias	x
Personas Estudiantes	
Personas Representantes Legales	
Personas de Contacto	x
Personas Solicitantes	x

Personas Beneficiarias	x
Personas Trabajadoras	x
Personas Demandantes de Empleo	
Personas con Cargos Públicos	

Origen de los datos

Los datos personales tratados proceden de:

Propias personas interesadas o su representante	x
Administraciones Públicas *DFB*:	x
Registros Públicos *(Especificar)*:	
Otras entidades del Sector Público *(Especificar)*:	
Otras *(Especificar)*:	

Personas destinatarias de los datos

No se contempla la posibilidad de cesión de datos personales.

Plazo de conservación de los datos

Se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la ejecución del contrato, extensión durante su plazo de garantía y posterior cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

Disposición de los datos al terminar el tratamiento de datos

Una vez finalice el tratamiento, la *persona contratista* debe:

Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, la *persona contratista* debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado a la *persona responsable del tratamiento*. No obstante, la *persona contratista* puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad

Categorización de sistemas de información y aplicación de medidas de seguridad de acuerdo al Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.