Servicio de Soporte a la Gestión de Archivo de Visesa

Pliego de Bases Técnicas

visesa
ETXEBIZITZA SUSTATZAILE PUBLIKOA
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

Índice

1. Contexto 3
2. Objeto 4
3. Alcance 4
4. Descripción del servicio 4
5. Seguimiento y control de los trabajos 6
   5.1. Seguimiento del servicio 6
   5.2. Disponibilidad y ubicación 7
   5.3. Niveles de calidad de servicio 8
6. Equipo de trabajo 9
   6.1. Estructura del equipo de trabajo 9
7. Calidad y garantía 10
8. Resolución de dudas 10

1. Contexto

Visesa es una sociedad pública del Gobierno Vasco adscrita al Departamento de Vivienda y Agenda Urbana para el desarrollo de su política territorial de vivienda.

La misión de Visesa es ofrecer productos/servicios de promoción de vivienda de protección pública en régimen de alquiler y de rehabilitación/renovación urbana para satisfacer las necesidades de vivienda descritas en el Plan Director de Vivienda y el Pacto Social por la Vivienda, de forma coordinada con la Viceconsejería de Vivienda del Gobierno Vasco y otros agentes público-privados de la CAPV, actuando con criterios de sostenibilidad, eficiencia energética y accesibilidad.

La gestión de Visesa se basa en un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, orientado al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, que alcanza todos los ámbitos y actividades de la sociedad. En el marco de este modelo de gestión se ha definido el proceso denominado "Proceso de Gestión de los Sistemas de Información", que da servicio al resto de procesos de Visesa.

Visesa está comprometida con lograr una gestión eficiente de toda la documentación que se genera o reciba en el ejercicio de su actividad. Dicha gestión abarca todo su ciclo de vida, desde la creación hasta su eliminación o conservación definitiva, de manera que se garantice su disponibilidad, acceso, integridad, trazabilidad, confidencialidad y conservación, a disposición de todas aquellas personas que estén acreditadas para ello, tanto internas como externas a la organización.

El modelo de gestión documental de Visesa afecta a todos los documentos y evidencias, en cualquier soporte, derivadas de la actuación administrativa y la gestión de los procesos y proyectos que constituyan y prueben su actividad. Comprende:

- Los documentos y expedientes en papel.
- Las copias en soporte electrónico de papel, siempre que se haya procedido a un proceso de digitalización certificada que garantice su autenticidad e integridad.
- Los documentos y expedientes en soporte electrónico que hayan sido generados cumpliendo las garantías de autenticidad e integridad requeridas por la ley.
- Las evidencias que se puedan derivar de la información almacenada en las bases de datos corporativas y en los sistemas de información.
- Cualquier documento gráfico, audiovisual o electrónico que Visesa considere necesario conservar a largo plazo como prueba de sus actividades o por imperativo legal.

El fondo documental de Visesa actualmente está depositado en las instalaciones del Archivo de Euskadi. Visesa dispone así mismo de un archivo intermedio ubicado en sus propias instalaciones centrales, que ha sido recientemente reorganizado.

Así mismo, Visesa acaba de implantar las herramientas para gestionar y archivar la documentación electrónica, haciendo uso del gestor documental digital del Archivo de Euskadi, y está en proceso de digitalizar e incorporar su fondo documental digital a dicho gestor documental.

2. Objeto

El objetivo de este expediente es la contratación de un **Servicio para el Soporte a la Gestión de Archivo de Visesa**.

3. Alcance

Se entiende, dentro del ámbito de este contrato, aquellas tareas necesarias para mantener el fondo documental de Visesa, entre las que se encuentran:

1. Actualizar los instrumentos para la organización de la gestión documental de la empresa.
2. Apoyar el control y organización del fondo documental de Visesa.
3. Transferir documentación a los distintos archivos.
4. Digitalizar documentación, clasificarla y cargarla en el gestor documental.
5. Llevar a cabo trabajos de consultoría, asesoría y formación respecto a gestión documental y racionalización de archivo.
6. Realizar auditorías internas sobre gestión documental y colaborar en las externas.

El ámbito de aplicación del servicio es tanto para la documentación en formato papel como digital.

El volumen del fondo documental de Visesa es el siguiente:

- Archivo definitivo: 5.000 cajas de archivo.
- Archivo intermedio: 178 metros lineales de estanterías.
- Archivo de oficina: actualmente en papel y digital.
- Archivo digital: en proceso de digitalización, clasificación y carga de documentación.

4. Descripción del servicio

Para la realización de todas las tareas que se encuentran descritas en el presente documento, la empresa adjudicataria guardará el criterio emitido por Visesa y se seguirán las instrucciones elaboradas por el Servicio de Archivo del Gobierno Vasco.

En el presente apartado se detallan las condiciones generales de los trabajos a realizar que se han enumerado en el alcance del servicio, sin perjuicio de que a lo largo de la duración del contrato puedan aparecer otras nuevas necesidades:

1. Puesta en marcha y salida del servicio.

   Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del medio, la puesta en marcha del servicio y la entrega del mismo al finalizar el contrato.

   - La **puesta en marcha** del servicio consistirá en la realización de los trabajos necesarios para conocer la situación y necesidades del archivo de Visesa.

     En el plazo máximo de 10 días laborales desde la fecha de firma del contrato se celebrará la reunión de inicio de proyecto.

     En el plazo máximo de 5 días laborales desde la reunión de inicio de proyecto la empresa adjudicataria comenzará las tareas necesarias para el conocimiento del medio y puesta en marcha del servicio.

La dedicación para la puesta en marcha consistirá en un mínimo de dos jornadas, durante cada una las cuales 4 horas se dedicarán a recibir la información por parte de la empresa que sale del servicio y las otras cuatro horas se dedicarán a estudiar la documentación y preparar los entregables que documentan la fase.

Como resultado, la empresa adjudicataria entregará:

- Informe de auditoría en el que se detalle la situación del archivo y las posibles acciones de mejora.
- Plan de salida, a ejecutar tras el fin del contrato, que recoja las tareas a realizar para traspasar la información del servicio a la finalización del contrato.

- La **salida** del servicio consistirá en la ejecución del plan de salida y la realización de los trabajos necesarios para dar traslado del estado del archivo a Visesa, o en su caso a la nueva empresa adjudicataria.

  La dedicación para la salida consistirá en un mínimo de dos medias jornadas, durante las cuales se dará traslado de la situación del servicio de archivo a Visesa, o en su caso a la nueva empresa adjudicataria.

2. Actualizar los instrumentos para la organización de la gestión documental de la empresa.
   - Revisión y actualización de la política de gestión documental.
   - Elaboración, revisión y actualización de procedimientos, instrucciones, formatos y manuales de apoyo a la gestión documental, en formato bilingüe cuando corresponda.
   - Mantenimiento del cuadro de clasificación
     - Identificación y alta de servicios en el catálogo de servicios del Gobierno Vasco.
     - Identificación de series documentales y realización de fichas ISAD (International Standard Archival Description) de serie y fondo.
     - Análisis y concreción de las equivalencias de las series documentales de Visesa con las series de Archivo de Gobierno, manteniendo en todo caso la clasificación interna de Visesa en campos auxiliares, como por ejemplo el de observaciones
     - Identificación de tipos documentales y los metadatos que los describen.

   - Mantenimiento conforme al calendario de expurgo:
     - Identificación de la documentación a expurgar.
     - Preparación de solicitudes y actas de expurgo.
     - Ejecución del expurgo.
3. Apoyar el control y organización del fondo documental de Visesa.
   - Revisión y optimización de los espacios destinados a archivo: medidas de seguridad, contenido, espacio disponible y realización de propuestas de mejora.
   - Elaboración, revisión y actualización de los listados del fondo documental de Visesa para los archivos definitivo, intermedio y de oficina.
   - Reorganización del fondo documental: expurgo, traslado, reubicación y limpieza de expedientes.
   - Apoyo a la digitalización del fondo documental. Trabajos de organización y preparación de documentación para su digitalización.
   - Control de los préstamos sobre el fondo documental.
4. Transferir documentación entre los distintos archivos.
   - Descripción y elaboración de relaciones de contenidos, para su carga según corresponda en el listado de documentación del Archivo Intermedio o en el Sistema

de Gestión de Archivo de Euskadi, asegurando la trazabilidad de toda la documentación transferida.

- Revisión de la documentación de los expedientes previa a su transferencia:
  - Cotejo de la documentación. Comprobación de que lo que está en la caja coincide con la descripción de la misma.
  - Eliminación de objetos no archivables y materiales que impliquen un problema para la conservación de los documentos (grapas, clips, canutillos, plásticos, etc.).
  - La identificación y expurgo de documentación duplicada. Asegurándose de que puede eliminarse mediante:
    1. Verificación de que realmente es un duplicado.
    2. Obtención de confirmación formal de Visesa.
  - Asegurar que los expedientes están completos antes de su transferencia.
- Introducción de los documentos en cajas normalizadas de archivo.
  - En las transferencias al Archivo de Euskadi la instalación de las cajas de archivo, con su nuevo etiquetado, se realizará según la normativa sobre conservación del Gobierno Vasco.
  - Elaboración del Acta/Relación de entrega de los documentos según los formatos establecidos por Visesa.

5. Llevar a cabo trabajos de consultoría, asesoría y formación respecto a gestión documental y racionalización de archivo.
   - Aquellas tareas de consultoría, asesoría y formación que Visesa requiera para la mejora de su gestión documental.
   - Seguimiento continuo y sistemático de incidencias.
     - La empresa adjudicataria tiene que proveer una sistemática de recepción, registro, seguimiento, comunicación y resolución de incidencias.
     - Teléfono directo con el equipo de proyecto de la empresa adjudicataria.
   - Tareas de vigilancia respecto a modificaciones normativas, herramientas y novedades en materia de gestión documental.
6. Realizar auditorías internas y colaborar en las externas, sobre gestión documental
   - Aquellas tareas de consultoría, asesoría y formación que Visesa requiera para la mejora de su gestión documental.

5. Seguimiento y control de los trabajos

La empresa adjudicataria implantará una metodología para planificar, controlar y documentar el desarrollo de los trabajos cumpliendo los siguientes requisitos mínimos:

5.1. Seguimiento del servicio

La empresa adjudicataria implantará una metodología para planificar, controlar y documentar el desarrollo de los trabajos y dará traslado de la situación del servicio en los siguientes foros:

- Seguimiento del contrato:
  - Periodicidad: trimestral.
  - Lugar: oficinas centrales de Visesa o telemática, según establezca Visesa.

- Asistentes: jefatura de servicio de la empresa adjudicataria y directora del área de Procesos, Comunicación Externa y Sistemas de Visesa (o en quien ésta delegue).
- Objeto: garantizar el control, la evolución adecuada del servicio y la alineación continua con los objetivos.
- Documentación de la reunión:
  - Informe de situación con el siguiente contenido:
    - Estado general del servicio e indicadores
    - Grado de cumplimiento de los objetivos
    - Reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al servicio
    - Facturación y consumo de recursos

- Seguimiento operativo:
  - Periodicidad: quincenal.
  - Lugar: oficinas centrales de Visesa o telemática, según establezca Visesa.
  - Asistentes: persona interlocutora del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria y persona responsable de Archivo de Visesa (o en quien ésta delegue).
  - Objeto: revisar el estado operativo del servicio, incluyendo:
    - Priorización y planificación de tareas.
  - Documentación de la reunión:
    - Informe de situación con el siguiente contenido:
      - Grado de avance en la planificación
      - Listado de tareas completadas, en curso y no iniciadas

Independientemente de lo expresado con anterioridad, Visesa podrá revisar e intensificar la periodicidad de las reuniones de seguimiento en caso de situaciones de alta carga de actividad, desviaciones o cambios en la planificación, o al inicio del servicio hasta que éste se estabilice completamente.

5.2. Disponibilidad y ubicación

Los trabajos se realizarán **tanto en las dependencias de la empresa adjudicataria como en las de Visesa, o en las dependencias del Archivo de Euskadi**, dependiendo de la naturaleza de los trabajos.

- Respecto a los trabajos que por su naturaleza deban realizarse in situ en las dependencias de Visesa, como las transferencias, expurgos o manipulación de documentación en papel, Visesa dotará a la empresa adjudicataria de una sala aparte de los puestos de trabajo propios de Visesa, donde se puedan desarrollar estas labores.
- En cambio, aquellos trabajos que no sean dependientes de la ubicación se realizarán en las oficinas de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, tanto herramientas de hardware como de software.

El servicio deberá estar disponible durante los 12 meses del año para cualquier incidencia o necesidad que pueda surgir durante el horario de la jornada laboral del cliente. No obstante, en circunstancias excepcionales justificadas, que se determinarán a criterio de la persona responsable de archivo de Visesa, o cuando la realización efectiva de los

trabajos no se ajuste a la planificación, la empresa adjudicataria deberá comprometerse a una plena disponibilidad.

La empresa adjudicataria no imputará a Visesa ningún gasto derivado de los desplazamientos a sus oficinas[1]: ni respecto a los costes de transporte, ni a los del tiempo invertido en el desplazamiento.

5.3. Niveles de calidad de servicio

La empresa proveedora deberá cumplir con los siguientes tiempos máximos de respuesta y resolución en función del nivel de criticidad de las solicitudes:

	Prioridad Crítica	Prioridad Alta	Prioridad Media
Tiempo de respuesta	1 hora	2 días	1 semana
Tiempo de resolución	1 día	2 semanas	1 mes

A continuación, se definen las categorías de prioridad indicadas:

- **Prioridad Crítica**: contempla los casos en que la solicitud tiene impacto directo en la seguridad o integridad de la documentación, o en la Protección de Datos de Carácter Personal.
- **Prioridad Alta**: prioridad estándar de las solicitudes de tipo incidencia. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de la organización y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.
- **Prioridad Media**: prioridad estándar de las solicitudes de tipo mejora y consultas no afectadas por los supuestos anteriores.

La definición de tiempo de respuesta y tiempo de resolución a contemplar es la siguiente:

- **Tiempo de Respuesta:** intervalo de tiempo necesario para que la empresa adjudicataria realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio del usuario y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene por qué ser la resolución definitiva, pero al menos debe contener una primera valoración y una fecha de resolución aproximada.
- **Tiempo de Resolución:** intervalo de tiempo necesario para analizar y resolver la solicitud. En el caso de peticiones de mejora con un alcance extenso y que requieran varias fases, se contempla como resolución el planteamiento y planificación de las distintas tareas a desarrollar para la resolución.

[1] Ubicación actual de las oficinas del cliente:
- Oficinas centrales: Portal de Gamarra 1A, Vitoria-Gasteiz.
- Delegación de Bilbao: Avda. Del Ferrocarril, 38, bajo, Bilbao
- Delegación de Donostia: Paseo de Errotaburu 1, Donostia

6. Equipo de trabajo

6.1. Estructura del equipo de trabajo

De acuerdo con los objetivos establecidos, y para su consecución eficiente, se define la estructura, los perfiles y las funciones del equipo profesional mínimo necesario:

Perfil	Funciones	Perfil
Jefatura de servicio	- Seguimiento global de la evolución y progreso. - Supervisión y Coordinación del equipo del proyecto. - Interlocución con el equipo de proyecto de Visesa.	- No se requiere titulación específica.
Consultoría	- Establecimiento de criterios de clasificación documental y manipulación de la documentación.	- Titulación superior en Biblioteconomía y Documentación o Master en Documentación, o equivalente.
Técnico/a de archivo	- Redacción de procedimientos, manuales, instrucciones y formatos. - Manipulación de la documentación.	- Titulación superior en Biblioteconomía y Documentación o titulación superior con curso en biblioteconomía o documentación superior a 200 horas lectivas. - Manejo de herramientas de ofimáticas para la gestión de la documentación de archivo.

Estos perfiles son los mínimos requeridos, pero en todo caso, la empresa licitadora podrá presentar perfiles profesionales adicionales si estima que así mejora lo requerido.

Las personas del equipo propuesto **deben tener** al menos 3 años de experiencia ejerciendo trabajos similares a los requeridos para su puesto en servicios de mantenimiento de archivo, ejercidos durante los últimos 5 años.

La dedicación de la **jefatura de servicio** será aquella necesaria para el **seguimiento del contrato**: reuniones de seguimiento con la dirección del área de Procesos, Comunicación y Sistemas con objeto de 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.

Una misma persona física podrá realizar las tareas de distintos perfiles, siempre que cumpla la solvencia técnica estipulada en las bases de la licitación, pudiendo así por ejemplo la persona asignada a consultoría realizar también trabajos de técnico/a de archivo. En todo caso, 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

7. Calidad y garantía

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para el cliente o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el artículo 88 de la LCSP.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria, la reparación de los daños que se originen a terceros.

Si se advierten vicios o defectos en los trabajos realizados, el cliente podrá recusar los que estime no satisfactorios. La recusación se realizará siempre por escrito motivado y la empresa adjudicataria tendrá derecho a reclamar en el plazo de diez días naturales contados a partir de la notificación correspondiente.

Los trabajos realizados tendrán una garantía de 24 meses desde el momento de su aprobación por parte de Visesa.

8. Resolución de dudas

Para solventar cualquier duda sobre el presente pliego las consultas se recibirán únicamente por email: concursos@visesa.eus