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 las Entidades locales 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.

Para dar solución a esta situación Biscaytik adopta el papel de socio tecnológico de todas las Administraciones Locales de Bizkaia, ofreciéndoles el Gestor Administrativo Municipal o GAM, que cubre la mayor parte de las necesidades informáticas de un ayuntamiento o mancomunidad.

Fundación Biscaytik se encuentra inmerso en un proceso de transformación tecnológica de su plataforma con el objetivo de realizar una actualización de sus aplicativos y asentar los cimientos para la futura evolución de esta.

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del proyecto de creación del portal web de acceso a servicios digitales dirigidos a personal funcionario de las entidades locales adheridas al proyecto Biscaytik

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El presente documento y sus anexos tienen por objeto definir las características de los servicios necesarios para la implementación del portal web de acceso a servicios digitales dirigidos a personal funcionario de las entidades locales adheridas al proyecto Biscaytik (en adelante Udalkudea).

La adjudicataria deberá disponer de la capacidad técnica y organizativa necesaria para llevar a cabo las tareas requeridas para la definición, desarrollo e implantación de un portal web que permita el acceso centralizado a los servicios digitales internos ofrecidos por la Fundación Biscaytik.
Dicho portal estará dirigida exclusivamente al personal funcionario de las entidades locales adheridas al proyecto Biscaytik, y tendrá como objetivo facilitar la operativa diaria mediante el acceso digital a las distintas aplicaciones y servicios que actualmente se gestionan por otros medios, como el correo electrónico o la atención telefónica.

El entorno web deberá garantizar la seguridad, trazabilidad y eficiencia en el acceso y uso de los servicios, contribuyendo a la mejora de los procesos administrativos internos en el marco de la transformación digital de la administración local del Territorio Histórico de Bizkaia.

2.1 Descripción general del portal Udalkudea

2.1.1 Roles de personas usuarias

El comportamiento del portal debe variar en función de la persona usuaria que acceda a este: El diseño que presentará Udalkudea estará definido por la entidad, o entidades, asociada a la persona usuaria, mientras que los servicios y funcionalidades que estarán disponibles las determinará el rol asignado a la persona usuaria.

2.1.1.1 Entidades

Se contemplarán dos tipos de entidades:

- Entidades Municipales (Pueden existir personas multi-entidad)
- Fundación Biscaytik

2.1.1.2 Roles

Se contemplarán dos tipos de roles;

- Entidades Locales:
  - Técnicos municipales
  - Responsables Orgánicos
  - Responsables municipales.
- Biscaytik
  - Técnicos de soporte técnico.
  - Técnicos Relaciones con cliente
  - Dirección.
  - Administrador del portal

2.1.2 Estructura del portal

El contenido de todos los sitios que componen el portal deberá ser fácilmente modificable y configurable por parte de los administradores del portal.

2.1.2.1 Home Técnicos municipales

Este será el sitio de acceso por defecto para las personas usuarias que tengan el rol de técnico municipal. Desde este sitio tendrán acceso a:

- Panel de Tareas Pendientes: Relación de tareas pendientes asignadas a la persona usuaria en las distintas aplicaciones asociadas a los servicios de Biscaytik. Las tareas aparecerán agrupadas por tipo y ordenadas por fechas de creación, de más antiguas a más recientes.
- Comunicaciones: Comunicaciones originadas desde Biscaytik hacia la persona usuaria. Desde esta página se podrá ver las últimas comunicaciones y se permitirá el acceso a Mis comunicaciones.
- Noticias: Noticias de carácter general relacionadas con los servicios que ofrece la Fundación Biscaytik. Se mostrarán las últimas noticias, y se podrá acceder tanto al detalle de una noticia como al listado completo de noticias.
- Agenda: Calendario con los distintos eventos que afectan a la persona usuaria. El calendario mostrará los eventos a un espacio temporal predeterminado y permitirá acceder a Mi Agenda.

- Formaciones: Relación de las últimas formaciones ofrecidas a la persona usuaria. Desde este apartado se accederá tanto al portal de formaciones como a las distintas formaciones disponibles en el portal.
- Otras opciones: Desde esta página se podrá acceder a un buzón de sugerencias y a una página de FAQ´s sobre los servicios que ofrece la Fundación Biscaytik.

2.1.2.2 Home Responsables Municipales & Responsables Orgánicos

Este será el sitio de acceso por defecto para las personas usuarias que tengan el rol de responsable Municipal u Orgánico. Desde este sitio tendrán acceso a:

- Panel de Tareas Pendientes: Relación de tareas pendientes asignadas a las personas usuarias en las distintas aplicaciones asociadas a los servicios de Biscaytik. Las tareas aparecerán agrupadas por tipo y ordenadas por fechas de creación de más antiguas a más recientes. Desde este sitio existirá la posibilidad tanto de crear tareas de forma manual como de asignar responsables de ejecución de estas.
- Cuadro de mando: Se presentará un resumen de las tareas asociada a las unidades orgánicas de las que es responsable la persona usuaria. Desde de este enlace se podrá acceder al cuadro de mando con la información de interés para la persona usuaria.
- Comunicaciones: Comunicaciones originadas desde Biscaytik hacia la persona usuaria. Desde esta página se podrá ver las últimas comunicaciones y se permitirá el acceso a Mis comunicaciones.
- Noticias: Noticias de carácter general relacionadas con los servicios que ofrece la Fundación Biscaytik. Se mostrarán las últimas noticias, y se podrá acceder tanto al detalle de una noticia como al listado completo de noticias.
- Agenda: Calendario con los distintos eventos. El calendario mostrará los eventos a una semana vista y permitirá acceder a Mi Agenda.
- Formaciones: Relación de las últimas formaciones ofrecidas a la persona usuaria. Desde este apartado se accederá tanto al portal de formaciones como a las distintas formaciones disponibles en el portal.
- Otras opciones: Desde esta página se podrá acceder a un buzón de sugerencias y a una página de FAQ´s sobre los servicios que ofrece la Fundación Biscaytik.

2.1.2.3 Landing Servicio

Cada uno de los servicios que ofrece la Fundación Biscaytik contará un sitio Web, accesible desde las homes de usuario, en la que se ofrecerá los siguientes contenidos:

- Acceso a Aplicaciones: Link de acceso a la aplicación asociada al servicio. Además del link contendrá la descripción de la aplicación recogida en el proyecto de nomenclatura de aplicaciones
- Novedades: Últimas novedades sobre el servicio. Permitirá acceder tanto directamente a las novedades como a la gestión de todas las novedades del servicio.
- Formaciones: Relación de las últimas formaciones ofrecidas para ese servicio Desde este apartado se accederá tanto al portal de formaciones como a cada una de las formaciones concreta disponibles en el portal
- Otras opciones: Desde esta página se podrá acceder a un buzón de sugerencias y a una página de FAQ´s sobre el servicio concreto.
- Píldoras Formativas: Pequeñas formaciones que incidirán sobre aspectos concretos del servicio. Estos componentes no tendrán un apartado concreto en el que poder consultar un histórico

2.1.2.4 FAQ´s

Existirá una opción donde poder consultar todas las Faq´s relativas a los servicios de Biscaytik. Si se accede desde un servicio concreto se accederá a las Faq´s de ese servicio, pudiendo seleccionar posteriormente información del resto de servicios o de ámbito general sobre Biscaytik.

2.1.2.5 Atención / Soporte

El portal dispondrá de un sitio dedicado en exclusiva a los servicios de soporte que ofrece la Fundación Biscaytik. Desde este sitio se podrá:

- Consulta de casos: La persona usuaria podrá consultar todos los casos abiertos a su nombre. Por defecto se mostrarán todos los casos "vivos" de todos los servicios, aunque se podrá filtrar por Servicio, Fecha y Estado. Las personas usuarias que tengan rol de responsable Orgánico o Municipal podrán ver además de sus casos los del resto de personas usuarias de las áreas que de ellos dependan.
- Creación de casos: La persona usuaria podrá crear casos, indicando el servicio al que está asociado y de que tipo es el mismos (incidencia, consulta, mejora,). Durante la creación del caso podrá adjuntar documentación asociada al mismo.
- Calendario de actuaciones: Dispondrá de un calendario en el que figurarán todas actuaciones planificadas asociadas a los servicios a los que tenga permiso. Las actuaciones serán notificaciones asociadas a un servicio concreto y que tienen asociadas una fecha de planificación.

2.1.2.6 Mis tareas

Dentro de este sitio la persona usuaria podrá consultar el estado de sus tareas. Las tareas se pueden crear de dos formas:

- De manera automática desde las distintas aplicaciones asociadas a los servicios de Biscaytik.
- De forma manual, por parte de los responsables municipales u orgánicos, desde el propio portal.

Las tareas aparecerán agrupadas por fecha de creación (mes y semana), y será posible realizar un filtrado por fecha y estado. Una vez creadas la persona usuaria tan solo podrá modificar la fecha objetivo y el estado de las tareas creadas desde el portal Udalkudea, las creadas desde los servicios de Biscaytik se actualizarán en función de las acciones realizadas sobre estas tareas en dichos servicios.

Las tareas tendrán 3 Estados:

- Pendiente: Las tareas se crearán en este estado. A las tareas que están en este estado se les puede pasar a estado finalizado y se les puede añadir fecha objetivo.
- Finalizada: Este estado lo pondrá la persona usuaria. Las tareas en estado no podrán ser modificadas.
- Vencida: Pasarán a este estado todas las tareas que están en estado pendiente y con la fecha objetivo anterior a la fecha actual. De este estado las peticiones pueden pasar a finalizadas, o a pendientes (cambiando o eliminando la fecha objetivo)

2.1.2.7 Mi calendario / agenda

A través de esta opción se puede consultar toda la información asociada a la persona usuaria y que tiene fecha de planificación:

- Notificaciones.
- Formaciones
- Tareas.

2.1.2.8 Mis Comunicaciones

Esta opción permitirá consultar el histórico de notificaciones recibidas por la persona usuaria. Las peticiones aparecerán agrupadas por fecha de creación (mes y semana), y será posible realizar un filtrado por fecha, tipo de comunicación y Estado

2.1.2.9 Noticias

A través de la página de noticias la persona usuaria podrá acceder a todas las noticias vigentes en ese momento.

2.1.2.10 Alertas

El portal dispondrá de un sistema de alertas. Las alertas deberán generar una pantalla modal informando de la alerta con un botón de aceptar. En el momento en el que la persona usuaria pulsa el botón aceptar se cerrará la pantalla y quedará registrado en el sistema. Mientras la alarma este vigente aparecerá un mensaje en el portal que será visible en todo momento.

2.1.2.11 Administración

2.1.2.11.1 Gestión Alertas

La gestión de alertas además de disponer de un histórico de alertas permitirá crear, modificar y eliminar las alertas que aparecen en el portal. La alerta se compone de la siguiente información:

- Entidad: Las entidades afectadas por la alerta. No se trata de un campo obligatorio y será posible seleccionar varias entidades. Si se seleccionan entidades solo se mostrará la alerta a las personas usuarias que tengan permiso de acceso a esta entidad.
- Servicio: Los servicios afectados por la alerta. No se trata de un campo obligatorio, se podrá seleccionar uno o varios servicios. Si se selecciona el servicio, la alerta solo se mostrará a las personas usuarias que tengan permiso de acceso a este servicio.
- Fecha y Hora desde - Fecha y Hora Hasta: Fecha de vigencia de la notificación. Serán campos obligatorios y marcan el periodo en el que está visible la alerta para la persona usuaria.
- Cabecera y detalle de la alerta: Información de detalle de la alerta
- Documentación adjunta: Documentación adjunta a la alerta que puede ser descargada por las personas usuarias

2.1.2.11.2 Gestión Comunicaciones

La gestión de comunicaciones además de disponer de un histórico de comunicaciones permitirá crear, modificar y eliminar las comunicaciones existentes. Las comunicaciones se componen de la siguiente información:

- Entidad: Las entidades afectadas por la notificación. No se trata de un campo obligatorio y será posible seleccionar varias entidades. Si se seleccionan entidades solo se mostrará a las personas usuarias que tengan permiso de acceso a esta entidad.
- Perfil: El perfil o perfiles de usuarios hacia los que se dirige la notificación. No se trata de un campo obligatorio y se podrán seleccionar varios roles. Si se selecciona un perfil la notificación se mostrará a las personas usuarias asociados al perfil.
- Servicio: Los servicios afectados por la notificación. No se trata de un campo obligatorio, se podrá seleccionar uno o varios servicios Si se selecciona el servicio, la notificación solo se mostrará a las personas usuarias que tengan permiso de acceso a este servicio.
- Usuario: Las personas usuarias a los que va destinado la notificación. Si se selecciona la persona usuaria los campos perfil, servicio, y entidad no se podrán seleccionar. No se trata de un campo obligatorio.

- Fecha Vigencia desde - Fecha Vigencia Hasta: Fecha de vigencia de la notificación. En caso de estar rellenas marcan el periodo en el que está disponible la notificación para la persona usuaria.
- Fecha planificación: Fecha de planificación de la notificación. Esta fecha determinará si la notificación aparece en la agenda o no dla persona usuaria.
- Cabecera y detalle de la comunicación: Información de detalle de la comunicación
- Documentación adjunta: Documentación adjunta a la comunicación que puede ser descargada por las personas usuarias

2.1.2.11.3 Gestión Noticias

El portal dispondrá de un gestor de contenidos que permita gestionar las noticias que aparecen en el portal. El gestor permitirá definir la vigencia de la noticia.

2.1.2.11.4 Gestión de FAQ´s

El portal dispondrá de un gestor de contenidos que permita gestionar las FAQs que aparecen en el portal. El gestor permitirá definir la vigencia de la FAQ y así como el ámbito de la misma (si es de ámbito general o de un servicio concreto).

2.2 Especificaciones técnicas mínimas requeridas

La prestación del servicio será ejecutada por el adjudicatario 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.

Para la realización del servicio se deberá garantizar:

- Desarrollo de un nuevo portal basado en Liferay DXP.
- El portal debe cubrir las funcionalidades descritas en el punto *2.1 Descripción general del portal Udalkudea* del presente informe de especificaciones técnicas.
- La gestión de seguridad del módulo migrado se llevará a cabo mediante la integración con el módulo existente de gestión de accesos y perfilado de personas usuarias de la Fundación Biscaytik. Esta integración se efectuará mediante llamadas a microservicios.
- El portal debe contemplar la generación de trazas y logs, que deben servir tanto para gestionar los posibles errores de aplicación como para generar información de auditoría que puedan demandar aplicaciones de terceros.
- El sistema deberá garantizar un rendimiento adecuado bajo condiciones de carga esperadas, para lo cual se realizarán pruebas de rendimiento que incluyan estrés, carga y escalabilidad. El adjudicatario deberá proponer una batería de pruebas, así como los umbrales de aceptación. Asimismo, se establecerán mecanismos de monitorización continua que incluyan métricas clave como tiempos de respuesta, uso de CPU/memoria, disponibilidad y errores de aplicación.

2.3 Integraciones del portal

2.3.1 Módulo de Seguridad y Gestión de Accesos (MSGA)

El objetivo principal de esta aplicación es administrar y controlar de manera eficiente los permisos para todas las aplicaciones que se alojen en el portal además de gestionar la información asociada a cada una de las personas usuarias.

La integración con este módulo, a través de los servicios web que expone, será la que determine el rol de acceso, las entidades con las que puede trabajar y los servicios a los que puede acceder la persona usuaria.

2.3.2 Aplicativo para la gestión de peticiones - Adituz

Esta aplicación centraliza la atención que presta Biscaytik a las entidades adheridas al proyecto BiscayTIK. Recoge las peticiones (incidencias, consultas, mejoras…) abiertas por cada ente y permite la gestión de cada caso hasta su resolución. Para ello proporciona un sistema de gestión de los proyectos que es utilizada por los proveedores de Biscaytik.

La integración con este módulo, a través de los servicios web que expone, será la que permita desarrollar las funcionalidades descritas en apartado 2.1.2.6 Atención/ Soporte.

2.3.3 Gestor Administrativo Municipal (GAM)

Gestor administrativo municipal (GAM) es la herramienta informática para la gestión interna de la Administración Local, Los **módulos funcionales** de los que está compuesto el **Gestor Municipal** son, entre otros, los siguientes:

- Registro de Entrada y Salida
- Padrón de Habitantes
- Gestión de Expedientes
- Gestión Tributaria
- Recaudación voluntaria
- Recaudación ejecutiva
- Gestión de la Representación
- Firma electrónica

Los diferentes módulos del Gestor Administrativo Municipal están totalmente integrados, lo que permite una gestión más eficaz, consiguiendo una optimización de los datos evitando duplicados

La integración con este módulo, a través de los servicios web que expone, será la que permita desarrollar las funcionalidades descritas en apartado 2.1.2.7 Mis Tareas.

2.4 Actividades del proyecto

Dentro de este epígrafe se encuentran las siguientes actividades que debe cubrir la empresa adjudicataria dentro del ámbito del proyecto:

- Tareas relacionadas con la gestión del proyecto
  - Gestión y administración del servicio.
  - Entregar a Fundación BiscayTIK Fundazioa los informes de situación definidos que permitan el control continuo del servicio, conteniendo esfuerzos dedicados, acumulados, pendientes, etc.
  - Interlocución directa con Fundación BiscayTIK Fundazioa para la gestión de las tareas a realizar.
  - Realización de actas de reunión e informes de seguimiento.

- Tareas relacionadas con el desarrollo del proyecto

  - Toma de Requisitos:
    - Colaboración con equipo de desarrollo Biscaytik para comprender y documentar los requisitos del software.
    - Definición clara de las características y funcionalidades esperadas.
  - Diseño Funcional y Técnico
    - Creación de modelos y diagramas para representar la arquitectura y funcionalidad del software.
    - Definición de interfaces y relaciones entre los componentes del sistema.
    - Documentación funcional y técnica
  - Validación de Requisitos:
    - Verificación de que los requisitos capturados son claros, completos y comprensibles.
    - Aseguramiento de que los requisitos sean factibles y alcanzables.
  - Gestión de Cambios:
    - Evaluación y gestión de cambios en los requisitos durante el ciclo de vida de los proyectos o evolutivos.
    - Comunicación efectiva de las modificaciones al equipo de desarrollo Biscaytik
  - Desarrollo de Software:
    - Diseñar y codificar aplicaciones de software según los requisitos especificados.
    - Desarrollar funcionalidades, módulos y componentes de software.
    - Migraciones de datos, definición técnica del proceso, creación del mismo y lanzamiento.
    - Intervenciones/Actualizaciones de datos.
  - Pruebas y Aseguramiento de Calidad:
    - Realizar pruebas unitarias, de integración y de sistema.
    - Implementar prácticas de aseguramiento de calidad para garantizar la fiabilidad y rendimiento del software.
  - Gestión de Riesgos y Problemas:
    - Identificar y gestionar proactivamente los riesgos de las tareas planificadas.
    - Resolver problemas y obstáculos que puedan surgir durante el desarrollo.
  - Gestión de Configuración:
    - Controlar y gestionar las versiones del código fuente y otros artefactos.
    - Implementar y mantener prácticas de control de cambios.
  - Despliegue y Mantenimiento:
    - Implementar y desplegar aplicaciones en entornos de producción.

        - Proporcionar soporte y mantenimiento post-implantación.
        - Formación y resolución de dudas funcionales o técnicas
    - Seguridad del Software:
        - Integrar medidas de seguridad en todas las fases del proceso de desarrollo.
        - Realizar análisis de seguridad y asegurar el cumplimiento de normativas.
    - Documentación:
        - Crear y mantener documentación técnica y de personas usuarias.
        - Proporcionar manuales y guías para facilitar la comprensión y el uso del software.
    - Otras relacionadas con el mantenimiento de aplicaciones

El adjudicatario facilitará los medios necesarios para la integración, importación y promoción de los desarrollos realizados entre los diferentes entornos de Fundación Biscaytik Fundazioa.

Adicionalmente, la solución debe ser accesible (AA-WAI) en las pantallas que lo permita explicando el motivo del no cumplimiento en el resto.

Todos los servicios serán bilingües (euskera/castellano)

2.5 Entorno tecnológico

- Microsoft Active Directory/Azure AD
- Red Hat Openshift container platform 4.12 y 4.14
- Liferay DXP 7.4
- RED HAT SSO Keycloak 7.6.5 basado en Jboss 7.4 (a futuro Red Hat Build of Keycloak basado en Quarkus)
- Sistemas operativos: RHEL (Red Hat Enterprise Linux) y Windows Server
- Servidor web: Apache
- Bases de datos: SQL server 2017, PostgreSQL 13
- Sistema corporativo de backup Networker de Dell-EMC.
- Plataforma de virtualización vSphere de VMWARE.
- Puestos cliente con sistema operativo Windows y Office 365

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 Fundazioa nombrará una persona que será la encargada de supervisar su desarrollo y aprobar su resultado final, transmitiendo a la empresa adjudicataria cuantas instrucciones considere necesarias.

La empresa adjudicataria establecerá una persona responsable única con Fundación Biscaytik Fundazioa, que recibirá instrucciones generales por parte de Fundación Biscaytik Fundazioa interviniendo como 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 Fundazioa, peticiones que deberá valorar y planificar en acuerdo con Fundación Biscaytik Fundazioa.
- Realización de las actas de reunión mantenidas con Fundación Biscaytik Fundazioa donde se establezcan los acuerdos alcanzados. Se establecerá inicialmente una periodicidad semanal de las reuniones, cuyo objetivo principal será realizar el seguimiento de las tareas en curso, identificar desviaciones, así como puntos críticos o paralizantes del avance de estas.

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

La Fundación Biscaytik Fundazioa se reserva el control de calidad de los trabajos realizados, pudiendo rechazar aquellos que no cumplan las condiciones mínimas, de acuerdo con sus propios criterios; todo ello, con independencia de las penalizaciones que Fundación Biscaytik Fundazioa pueda imponer como consecuencia de los retrasos o bajas calidades de los servicios contratados, siendo así mismo causa justificada de resolución contractual.

4 CONDICIONES PARTICULARES

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

4.1 Equipo de trabajo y requisitos

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

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

Para la realización del servicio se considera necesario un equipo de trabajo con al menos los siguientes perfiles: analista funcional, analista técnico y programador además de una figura adicional que realice las labores de coordinación con Fundación Biscaytik Fundazioa. Esta persona será responsable única con Fundación Biscaytik, no teniendo porque tener dedicación exclusiva, y se encargará de la planificación, seguimiento y control de los

trabajos a realizar y de verificar su nivel de calidad. Dicha persona será la que reciba instrucciones generales por parte de Fundación Biscaytik interviniendo como interlocutor de esta responsabilidad.

Cualquier cambio en la composición del equipo durante la vigencia del contrato no podrá variar la acreditación aportada en la memoria descriptiva, deberá notificarse previamente a Fundación Biscaytik Fundazioa y contar con la autorización expresa de Fundación Biscaytik Fundazioa

La empresa adjudicataria se encargará de mantener permanentemente formado a su personal en aquellas tecnologías/funcionalidades que Fundación Biscaytik Fundazioa vaya demandando. El costo de esta formación, así como la dedicación que el personal de la empresa adjudicataria emplee en esta formación correrán por cuenta de ésta sin que, de ningún modo, pueda imputarse a Fundación Biscaytik Fundazioa 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 proveedor deberá cumplir los requisitos exigidos en el apartado 16.b de la carátula.

4.2 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:

- Definición de procesos.
- Definición de metodologías
- Planes de proyecto
- Definición de buenas prácticas y planes de implantación de estas.
- Código Fuente.
- Análisis funcional
- Diseño técnico
- Modelo entidad relación
- Plan de Pruebas.
- Informe de Resultado de Pruebas.
- Plan de implantación
- Manuales de usuario por cada perfil
- Manual de Administración del portal

- Informe de Lanzamiento.
- Informes de Seguimiento.
- Informe de Cierre.
- Actas de Reunión.
- Otra documentación relacionada con el servicio.

4.3 Planificación e hitos

El adjudicatario deberá realizar los trabajos objeto de este contrato en el plazo máximo de 18 meses. En la oferta deberá detallar las siguientes fases para el desarrollo del proyecto:

- Lanzamiento de Proyecto. Se realizará una reunión de lanzamiento entre Biscaytik y la empresa adjudicataria a fin de obtener la información necesaria para la puesta en marcha del servicio.
- Inicio de Proyecto. Tras acuerdo y validación por parte de la empresa adjudicataria y de Biscaytik de que se dispone de todos los requisitos de infraestructura dependientes de Biscaytik cubiertos para dar comienzo al servicio se realizará una reunión y acta de inicio de proyecto.
- Plan detallado de proyecto que incluya el análisis funcional y el diseño técnico, acompañado de un prototipo que represente las funcionalidades descritas. Deberá incorporarse además un plan de pruebas de carga y estrés, así como una propuesta de monitorización que contemple los principales indicadores de rendimiento, disponibilidad y estabilidad del sistema.
- Validación en el entorno de preproducción del portal por parte de Biscaytik.
- Formación a los diferentes perfiles y entrega de documentación actualizada y del nuevo portal en el entorno productivo.

4.4 Penalizaciones

En caso de incumplimiento, demora en el cumplimiento o cumplimiento defectuoso de las prescripciones técnicas, se impondrán las penalizaciones establecidas en la Carátula y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4.5 Plazo de garantía

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta realización de los trabajos contratados y de la corrección de los defectos que en ellos pudieran existir y sean notificados durante la vigencia del contrato. Una vez haya finalizado la vigencia del contrato el periodo de garantía seguirá vigente los seis meses siguientes.

La garantía tiene validez incluso en el supuesto de que personal de la Fundación Biscaytik Fundazioa los haya examinado durante su elaboración o desarrollo o los haya aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

Durante el periodo de garantía no serán facturables las acciones (corrección de defectos) que la empresa tenga que llevar a cabo.

4.6 Control de los trabajos

La Fundación Biscaytik Fundazioa se reserva el control de calidad de los trabajos realizados, pudiendo rechazar aquellos que no cumplan las condiciones mínimas, de acuerdo con sus propios criterios; todo ello, con independencia de las penalizaciones que Biscaytik pueda imponer como consecuencia de los retrasos o bajas calidades de los servicios contratados, siendo así mismo causa justificada de resolución contractual.

La empresa adjudicataria propondrá soluciones mecanizadas para la gestión y seguimiento del servicio.

4.7 Propiedad intelectual

La adjudicataria cederá a favor de la Fundación Biscaytik Fundazioa todos sus derechos de autor y de propiedad intelectual, en general, correspondientes a los trabajos, creaciones y documentos preparados en virtud del presente contrato. La cesión de los derechos de propiedad intelectual no tendrá límite temporal alguno y se entenderá incluida en los Honorarios a cobrar por la adjudicataria. A tales efectos la Fundación Biscaytik Fundazioa estará legitimada para modificar, transformar, reproducir, distribuir, publicar, exponer, utilizar y explotar en general la obra del adjudicatario.

La adjudicataria se obliga a no utilizar, directa o indirectamente, todo o parte del Estudio para cualquier otro encargo similar que se pudiera desarrollar en cualquier lugar del mundo.

La empresa adjudicataria debe facilitar a Fundación Biscaytik Fundazioa todas las fuentes de todos los archivos, así como de los recursos tecnológicos empleados.

4.8 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 Fundazioa pone a disposición de las empresas ofertantes el siguiente contacto:

eskaintzak@biscaytik.eus

Firmado: Órgano de contratación

ANEXO I

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: • El objeto del presente concurso es la contratación del proyecto de creación del portal web de acceso a servicios digitales dirigidos a personal funcionario de las entidades locales adheridas al proyecto Biscaytik	
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	
Teléfono	x
Firma	
Nacionalidad	
Fecha Nacimiento	
Lugar de nacimiento	
Edad	
Estado Civil	
Correo electrónico	
Sexo	
Nº de la Seguridad Social	
Imagen (Fotografías o videos)	
Sonidos (Grabaciones de audio)	
Redes Sociales (Perfil Twitter, Facebook, Instagram, entre otros)	
Número de hijos o hijas	
Características personales (Altura, peso, talla, entre otros)	

Otros (especificar)	
OTRO TIPO DE DATOS	
Datos de formación (Títulos, Académicos, diplomas, entre otros)	
Experiencia o Historial profesional	
Profesión	
Puesto de trabajo o categoría profesional	X
Licencias, permisos o autorizaciones	X
Pertenencia a Asociaciones, Clubes, entre otros	
Propiedad o posesiones	
Económicos, Financieros y de Seguros (Datos Bancarios, Cuenta Corriente, Número de Tarjeta, Datos sobre Tributos, Sueldos, Subsidios, entre otros)	
Datos de información comercial (Actividades, Negocios, entre otros)	
Datos de transacciones (Bienes o servicios ofertados por la persona interesada, bienes o servicios recibidos por la persona interesada, entre otros)	
Datos sobre infracciones administrativas	
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	
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	
Personas Estudiantes	
Personas Representantes Legales	
Personas de Contacto	

Personas Solicitantes	
Personas Beneficiarias	
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*:	
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.