PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD, DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DIGITALIZACIÓN DE TICKETS Y FACTURAS DE LOS GASTOS DE VIAJE DE BILBAO EKINTZA, EPEL

Expediente: 26-03-SG-130-005-DIGIT_GASTOS

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente contrato la prestación del servicio de digitalización de tickets y facturas de gastos de viaje de Bilbao Ekintza.

Este servicio, por una parte, contempla el suministro de licencias mensuales por usuario/a de la solución en movilidad Sabbatic para el alta de los gastos por desplazamiento (facturas simplificadas y/o facturas completas).

Adicionalmente, se contempla un servicio de consultoría para posibles cambios de configuración, soporte y mejoras en la aplicación, además de un servicio de digitalización de hasta quinientas facturas al año y disposición de tarjetas de débito para pago de gastos profesionales integradas.

Bilbao Ekintza tiene la necesidad de disponer una solución en movilidad para el alta de los gastos por desplazamiento (Sabbatic), asegurando la digitalización certificada homologada por la Hacienda Foral de Bizkaia, así como por el resto de haciendas, para evitar el archivo físico de los justificantes manteniendo una custodia digital segura y extracción sin intervención del usuario de los datos contables necesarios para su contabilización.

2. ALCANCE Y CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

La prestación del servicio deberá ajustarse, como mínimo, a los siguientes requisitos técnicos y funcionales, sin perjuicio de las mejoras que puedan ofertarse:

- Suministrar licencias de uso de la plataforma Sabbatic durante el periodo del contrato.
- Suministrar tarjetas de débito de la herramienta Sabbatic para pago de gastos profesionales.
- Poner a disposición de Bilbao Ekintza un bono de digitalización de quinientas (500) facturas.
- Servicio de consultoría y desarrollo para posibles cambios de configuración y mejoras.
- Proporcionar soporte técnico durante toda la duración del contrato.

3. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

La entidad adjudicataria deberá velar por la correcta ejecución de los trabajos. A tal efecto, designará una persona responsable e interlocutora, que deberá estar, en todo momento, a disposición del Bilbao Ekintza EPEL para aclarar cualquier cuestión que la responsable del contrato considere necesaria, acudiendo a cuantas reuniones de coordinación Bilbao Ekintza EPEL le convoque, siendo a cargo del adjudicatario los gastos de desplazamiento que se pudieran ocasionar.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la entidad adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a Bilbao Ekintza EPEL la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de los métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

El servicio requerido debe cubrir los siguientes REQUISITOS mínimos:

Servicio	Descripción
Mantenimiento básico	Servicio de atención telefónica a consultas sobre cualquier cuestión que pueda surgir respecto a los productos y servicios relacionados con Sabbatic, así como servicio de soporte a incidencias: ▪ Línea directa con el equipo sin tener que pasar por centralita. ▪ La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia telefónica sin límite de llamadas.
Mantenimiento evolutivo y adaptativo	Servicio de mantenimiento evolutivo, adaptativo y correctivo de la herramienta. Análisis y desarrollo de software, a partir de las incidencias y de aquellas soluciones a medida solicitadas por los usuarios/as y aceptadas por el Responsable del contrato de BE. Este servicio se prestará fundamentalmente de forma remota, pero también in situ dependiendo de las necesidades (toma de requisitos, mostrar pilotos, reuniones con el usuario final…).

Las solicitudes de los usuarios de BE se categorizan según la siguiente tipología:

- Incidencia: Error o fallo del correcto funcionamiento de la herramienta o soporte ante actuaciones indebidas por parte de las personas usuarias. Se dividirán entre:
    - Mantenimiento correctivo.
    - Atención y resolución de consultas.
- Mejora: Tareas que mejoran la calidad de la herramienta, incorporan nueva funcionalidad a la herramienta, mejoran la funcionalidad existente o adaptan la aplicación a nuevos entornos tecnológicos. Se dividirán entre:
    - Mantenimiento evolutivo.
    - Mantenimiento adaptativo.

Y las siguientes prioridades:

- Prioridad crítica: Contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:
    - ✓ La solicitud tiene impacto directo en la seguridad de los sistemas.
    - ✓ La persona usuaria no puede desempeñar su trabajo hasta que no se atienda a la solicitud.
- Prioridad Alta: Prioridad estándar de las solicitudes de tipo correctivo. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesaria para el correcto desarrollo de la actividad de BE y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.
- Prioridad media: Prioridad estándar de las peticiones de tipo mejora.
- Prioridad baja: Solicitudes para el desarrollo de mejoras o cambios en la herramienta que, aunque sean importantes no requieran una rápida intervención, ya que la persona usuaria ya dispone de herramientas para seguir realizando su actividad diaria.

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 de BE 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.

Con base en los parámetros definidos, el servicio requiere como mínimo los siguientes niveles de servicio:

	Prioridad Crítica	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
Tiempo de respuesta	1 hora	3 horas	1 día	1 semana
Tiempo de resolución	3 horas	1 día	1 semana	1 mes

Independientemente de lo expresado con anterioridad, el equipo asesor y técnico podrá ser reclamado y citado por BE en cualquier momento para la realización de reuniones que se convoquen por medio de procedimiento urgente.

4. ASPECTOS SUJETOS A NEGOCIACIÓN

Serán susceptibles de concreción y ajuste en la fase de negociación, sin alterar el objeto del contrato:

- Alcance técnico y funcional de los evolutivos requeridos.
- Precio de las prestaciones objeto del servicio.

5. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La adjudicataria quedará obligada a mantener absoluta confidencialidad respecto de toda la información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, no pudiendo ser utilizada para fines distintos de los previstos en el mismo.

Los datos personales que se traten en el marco del contrato se someterán a la normativa vigente en materia de protección de datos, actuando la adjudicataria como encargada del tratamiento, debiendo formalizarse el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento conforme al RGPD.

Los entregables y desarrollos específicos realizados para Bilbao Ekintza en el marco del contrato serán de titularidad de la entidad, sin perjuicio de los derechos preexistentes de la adjudicataria sobre su tecnología base, en los términos que se determinen en el PCAP.

RESPONSABLE DE LA UNIDAD ECONÓMICO-FINANCIERA

BILBAO EKINTZA, EPEL

ANDREA SARA DE REGIL SALZER - 14611707Z

Firmado digitalmente por ANDREA SARA DE REGIL SALZER - 14611707Z
Fecha: 2026.03.11 12:33:06 +01'00'

Fdo. Andrea De Régil Salzer