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 Fundación Biscaytik Fundazioa 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 Fundazioa 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.

Para asegurar el éxito de los proyectos vinculados a este proceso es necesario contar con un servicio especializado en el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones que se integrarán en la infraestructura OpenShift, plataforma en la cual se alojarán las nuevas aplicaciones que se desarrollarán en el ámbito del proyecto Biscaytik

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo de aplicaciones alojadas en la plataforma Openshift en el proyecto 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 el servicio de mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo, administración, soporte y resolución de incidencias, nuevos despliegues, gestión de versiones, de las aplicaciones alojadas en la plataforma Openshift para las entidades adheridas al proyecto Biscaytik.

El adjudicatario debe establecer conectividad de red con los entornos de desarrollo, preproducción y producción de Biscaytik ubicado en el CPD de Lantik /BFA. La conectividad se realizará siguiendo los estándares de seguridad establecidos por Biscaytik. En caso de existir un coste asociado correrá por cuenta del adjudicatario.

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, telefónico o presencial.

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

2.1 Entorno Funcional

2.1.1 Módulo de seguridad y gestión de Accesos

El módulo de Seguridad y Gestión de Accesos persigue dos objetivos fundamentales. En primer lugar, se centra en la Gestión de Accesos, buscando establecer un marco eficiente para controlar la entrada al sistema, garantizando autenticación segura y una asignación precisa de permisos. En segundo lugar, el módulo se orienta hacia la Gestión de Privilegios de Acceso, asegurando la definición clara y detallada de niveles de privilegios para usuarios o grupos, permitiendo un control preciso sobre las funciones y datos a los que pueden acceder. Ambos objetivos convergen para crear un entorno de seguridad robusto y adaptable, promoviendo una gestión eficiente de la información y protegiendo la integridad del sistema en el que se implementa.

Inicio de sesión y autenticación:

La implementación del inicio de sesión y la autenticación se ha diseñado con un enfoque robusto con el fin de garantizar la seguridad de acceso a la plataforma por parte de los usuarios. A continuación, se detallan los aspectos clave de este proceso:

- Doble factor de autenticación:

  Se implementa un sistema de doble factor de autenticación, generando una ficha de usuario en el registro que vincula el correo electrónico y el teléfono móvil para una mayor seguridad en el acceso.

- Herramientas de seguridad:

  - Limitación de número de intentos de acceso: Se establece un límite en el número de intentos de acceso para mitigar posibles ataques de fuerza bruta.

- Bloqueo de usuario en caso de superación de intentos fallidos: Se bloquea temporalmente el acceso a un usuario después de un número específico de intentos fallidos.
- Ocultación de características del sistema hasta el acceso: Se ocultan características del sistema hasta que el usuario se autentique correctamente, reduciendo posibles riesgos.
- Monitorización de accesos: Se implementa un sistema de monitorización para rastrear y auditar los accesos al sistema, facilitando la detección temprana de actividades no autorizadas.

Esta estrategia integral de inicio de sesión y autenticación garantiza la protección de la información sensible y la mitigación de posibles amenazas, al tiempo que ofrece opciones de acceso seguras y convenientes para los usuarios.

Gestión de Privilegios

La gestión de permisos en el sistema se realiza de manera integral, abarcando diversos niveles y tipos de privilegios para garantizar un control preciso del acceso y las acciones de los usuarios. A continuación, se detallan los aspectos clave de esta gestión:

- Permisos de acceso a nivel de: menú, formulario, botones de pantalla y entidad:

Se establece un control detallado sobre el acceso a diferentes elementos del sistema, desde menús hasta información de entidades específicas.

- Tipos de privilegios: consulta, edición e inserción, eliminación y sin acceso

Cada usuario cuenta con privilegios específicos según las acciones permitidas, incluyendo consulta, edición, inserción, eliminación o la ausencia de acceso.

- Gestión de permisos mediante la creación de grupos de permisos y perfiles o roles:

La creación de grupos y perfiles facilita la asignación eficiente de permisos, permitiendo una administración más sencilla y coherente.

- Existencia de privilegios especiales para grupos y perfiles especiales: usuarios de administración o de soporte:

Se asignan privilegios específicos a grupos y perfiles especiales, como los usuarios de administración o soporte, para asegurar un control adecuado sobre las funciones críticas del sistema.

- Permisos de visualización asociados a una entidad: entidades municipales o fundación Biscaytik:

Los permisos se configuran considerando las entidades a las que pertenece un usuario, como entidades municipales o la fundación Biscaytik, asegurando una personalización efectiva.

- Asociación de entidades a usuarios:

Cada usuario puede estar asociado a ninguna, una o varias entidades en cada aplicación, permitiendo una gestión flexible de la pertenencia.

- Diferenciación de permisos por entidad para cada usuario

Los permisos que tiene cada usuario dentro de cada entidad pueden variar, ofreciendo una adaptabilidad específica a las necesidades de acceso.

- Opción de clonar permisos entre diferentes entidades para cada usuario:

La posibilidad de clonar permisos facilita la replicación eficiente de configuraciones entre diferentes entidades para un mismo usuario, agilizando la administración.

- Herramientas de seguridad y controles de gestión:

Se incorporan herramientas de seguridad avanzadas y controles de gestión para garantizar la integridad del sistema y la adecuada administración de los permisos.

Esta estructura de gestión integral proporciona una sólida base para el control de accesos, asegurando la seguridad y la personalización necesarias en el entorno del sistema.

Gestión de Buzones y unidades orgánicas

La funcionalidad de gestión de buzones y unidades orgánicas en el Módulo de Seguridad y Gestión de Accesos (MSGA) está diseñada para administrar la estructura organizativa de las entidades mediante procesos parametrizados de alta, edición y baja lógica, garantizando integridad referencial, control de duplicidades y trazabilidad completa de las operaciones. El sistema incorpora validaciones, registros de auditoría y mecanismos de asignación jerárquica que aseguran eficiencia operativa y consistencia en la securización de accesos. A continuación, se detallan los aspectos clave de esta gestión:

- Pantalla de Asignación de Unidades Orgánicas

Esta pantalla centraliza la gestión de unidades orgánicas y buzones, ofreciendo acceso desde el menú principal y tarjetas de navegación rápida. Incluye un buscador avanzado que permite filtrar entidades activas por identificador, código y nombre, garantizando precisión en la localización de registros. La tabla de resultados muestra información clave y habilitar acciones como ver detalle, editar, eliminar y crear asignaciones. Su diseño está orientado a la usabilidad, permitiendo que los administradores gestionen estructuras organizativas de forma ágil y segura, con validaciones que evitan inconsistencias y aseguran la integridad de los datos.

- Creación y Gestión

El sistema permite la creación y mantenimiento de unidades orgánicas y buzones. Cada alta requiere datos únicos como código, entidad asociada y nombres en castellano y euskera, evitando duplicidades. Se registran metadatos como fecha y usuario que realiza la operación, garantizando trazabilidad. Las acciones disponibles incluyen ver (modo lectura), editar (modificación controlada) y eliminar (baja lógica con preservación histórica). Este enfoque asegura consistencia en la estructura organizativa y facilita la administración en entornos multilingües y multi-entidad.

- Asignación entre Unidades Orgánicas y Buzones

La funcionalidad permite vincular buzones a unidades orgánicas mediante una interfaz clara con pestañas diferenciadas. El usuario puede filtrar por código o nombre y seleccionar buzones asociados a cada unidad, añadiendo o eliminando relaciones según las necesidades operativas. Esta asignación jerárquica garantiza que la comunicación interna y la gestión documental estén alineadas con la estructura organizativa definida. Además, el sistema valida la coherencia de las relaciones y mantiene registros de cambios para auditoría, asegurando control y transparencia en la administración.

- Asignación a Usuarios

Esta funcionalidad permite asignar entidades, perfiles y unidades orgánicas de forma granular, asegurando que cada usuario tenga acceso únicamente a la información de las áreas que le corresponden. Las asignaciones pueden exportarse en formatos PDF, CSV y XLS, facilitando informes y auditorías. La interfaz incluye pestañas para gestionar entidades y unidades orgánicas, con filtros dinámicos y validaciones que garantizan integridad. Este enfoque mejora la seguridad y la trazabilidad en la gestión de permisos.

- Asignación de Estructuras Organizativas

Esta funcionalidad permite consultar y asignar estructuras organizativas completas, seleccionando entidad, unidad orgánica y buzón desde desplegables dinámicos. Una vez definidos los parámetros, el sistema muestra los usuarios asociados y permite asignar permisos específicos sobre buzones.

- Integración con otras aplicaciones

El sistema MSGA expone servicios que permiten la consulta y asignación de unidades orgánicas y buzones desde aplicaciones externas. Las APIs están diseñadas para devolver datos actualizados y seguros, facilitando la sincronización con otras aplicaciones.

2.1.2 Nuevos módulos y funcionalidades

Con la finalidad de impulsar la evolución constante de la plataforma y garantizar su capacidad para abordar cualquier necesidad que surja durante el desarrollo del servicio, podría ser necesario dar soporte a módulos adicionales creados por terceros que deban integrarse en la plataforma, siempre que estas se encuentren dentro del alcance técnico del servicio. Además, se considera la posibilidad de emprender el desarrollo de nuevos módulos que deban integrarse en la plataforma existente, asegurando así su adaptabilidad a los requerimientos del negocio.

2.2 Entorno tecnológico

- Servidor
  - Plataforma OpenShift
  - Sistemas Operativos: Red Hat Enterprise Linux Server
- Framework Front
  - React

    - Angular
    - Botstrap
- Entorno de desarrollo
    - Quarkusv2
    - Gradle
    - Next.js
    - Vite
    - Bitbucket
- BBDD
    - SQL Server 2017 o versiones posteriores
- Lenguaje de programación
    - JAVA,
- Seguridad
    - Entorno de seguridad integrado Lantik P23
    - Microsoft Active Directory/Azure AD
    - RED HAT SSO Keycloak 7.6.5 basado en Jboss 7.4 (a futuro Red Hat Build of Keycloak basado en Quarkus)
- Navegadores
    - Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Safari

2.3 Especificaciones técnicas mínimas requeridas

Dentro de este epígrafe se encuentran las siguientes tareas que debe cubrir la empresa adjudicataria:

- Tareas relacionadas con la gestión del servicio:
    - 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 mantenimiento del software:
    - 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:
        - Creación de modelos y diagramas para representar la arquitectura y funcionalidad del software.
        - Definición de interfaces y relaciones entre los componentes del sistema.
    - 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 demanda de servicio:
        - Planificar y coordinar la ejecución de las distintas tareas dentro del alcance del servicio.
        - Establecer cronogramas, asignar recursos y gestionar los plazos de entrega.
    - 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
    - Investigación y Desarrollo:
        - Mantenerse actualizado con las últimas tecnologías y tendencias en desarrollo de software.
        - Investigar y probar nuevas herramientas y metodologías.
    - 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 usuario.
        - 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).

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 las mismas.

La persona coordinadora del equipo de trabajo deberá poder presentarse en Fundación Biscaytik Fundazioa, en menos de dos horas si Fundación Biscaytik Fundazioa así lo requiriese. Se valorará dentro de la gestión del servicio la mejora de este parámetro.

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 VB° 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 Fundación Biscaytik Fundazioa concierte con otras empresas o instituciones.

Para la realización del servicio se considera necesario un equipo de trabajo con al menos tres perfiles:

- Analista técnico
- Desarrollador back
- Desarrollador front.

Además de las personas indicadas es necesaria la existencia de una figura adicional que realice las labores de coordinación con Fundación Biscaytik Fundazioa. La figura que realiza las labores de coordinación 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.

Fundación Biscaytik Fundazioa, se reserva el derecho a realizar auditorías sobre el equipo de trabajo, con el fin de comprobar que se está cumpliendo el equipo mínimo siendo objeto de penalización el no cumplimiento.

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 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 Fundazioa, 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 Fundazioa, ADITUZ.

b) Mantenimiento correctivo (errores)

Definido como el conjunto de acciones orientadas a garantizar la continuidad de las aplicaciones 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 Fundazioa.

Para su gestión, se utilizará la aplicación de gestión de incidencias que utiliza Fundación Biscaytik Fundazioa, 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 desarrollos

a) Mantenimiento evolutivo

Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir las necesidades del usuario.

b) Mantenimiento adaptativo

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

c) Nuevos desarrollos

Son las tareas de desarrollo 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 Fundazioa de gestión de peticiones, ADITUZ.

4.3 Niveles de servicio

4.3.1 Indicadores de Servicio

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

- Servicio de atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones.
- Servicio de mantenimiento correctivo (problemas).
- Servicio de mantenimiento evolutivo / adaptativo y nuevo desarrollo.

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 o soporte 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 entrega hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente (Fecha real de entrega).
- 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 los ayuntamiento y entes locales. 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 de aplicaciones

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 PRIMERA RESPUESTA (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 Desarrollo

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 desarrollo	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 cuya valoración sea inferior a una hora no se tendrán en cuenta para la obtención de los indicadores anteriormente descritos.

Las horas se contabilizarán exclusivamente dentro del horario establecido para la prestación del servicio.

% DE ERRORES MÁXIMO POR ENTREGA	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Máximo 15%	MENSUAL	>=95%

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 Fundazioa y la empresa colaboradora del alcance del servicio, la estructura de gestión, las exigencias del servicio y la organización de este.

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 Fundazioa, formación funcional en aquellos casos que se requiera y familiarización con los procedimientos e instrucciones técnicas requeridos por Fundación Biscaytik Fundazioa.

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 puntuarán 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 estas 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 estas.

FASE-4: DEVOLUCIÓN

En esta fase, el Proveedor pondrá a disposición de Fundación Biscaytik Fundazioa 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 Fundazioa.

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

4.6 Horario del servicio

El horario del servicio será:

En Horario de Invierno (Desde 1 septiembre hasta 30 de junio):

- Lunes a jueves de 8:00 a 18:30 horas.
- Viernes de 8:00 a 14:00

En Horario de Verano (desde 1 de julio hasta 31 de agosto):

- Lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas

Se considera dentro del servicio, aquellos casos extraordinarios en que Fundación Biscaytik Fundazioa requiera 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, 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. El precio de la hora de este servicio (cuando sea requerido) será el doble de la hora estipulada.

4.7 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.

4.8 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 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.

4.9 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.

4.10 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.

4.11 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 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: • Servicio mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo de aplicaciones alojadas en la plataforma Openshift en el 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	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)	
Sonidos (Grabaciones de audio)	x
Redes Sociales (Perfil Twitter, Facebook, Instagram, entre otros)	
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	
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*:	
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.