0 ANTECEDENTES

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

Para cumplir este objetivo el proyecto cuenta con tres ejes,

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

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.

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo de aplicaciones J2EE 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 desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de BiscayTIK desarrolladas con el framework BIDE de la Diputación Foral de Bizkaia.

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, telemático, 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 Descripción general de la prestación

El Gestor Administrativo Municipal (GAM) es la herramienta informática para la gestión interna de la Administración Local, que sirve de base para dar el salto a la tramitación telemática. 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
- Contabilidad
- Presupuestos
- Gestión Tributaria y Recaudación
- Recursos Humanos
- Nóminas
- Servicios Sociales
- …

Los diferentes módulos del Gestor Administrativo Municipal están totalmente integrados, lo que permite una gestión más eficaz ya que no hay datos que existan sólo para algunas partes del sistema. Así se eliminan redundancias innecesarias y se elimina la información incoherente.

Estos módulos funcionales pueden estar conformados por una o varias aplicaciones informáticas que dan respuesta a necesidades concretas dentro del módulo funcional. Los módulos y aplicaciones alcance del sistema están desarrollados sobre el framework BIDE de la Diputación Foral de Bizkaia.

2.2 Descripción módulos y aplicaciones alcance del servicio

Los módulos alcance del proyecto que tienen relación con el resto de componentes que conforman la solución de administración electrónica de BiscayTIK son:

2.2.1 Gestión de Representación y funcionario habilitado

Con la publicación de la normativa de aplicación dentro del ámbito en la gestión de la representación, se adecuó la solución BiscayTIK para el cumplimiento íntegro de dicha normativa. Para ello se creó una nueva aplicación de gestión de las relaciones de terceros y sus representantes, así como la integración con el modelo de datos existente y con los aplicativos a través de una plataforma de servicios web.

El alcance proyectado habilita la gestión de la representación en los sistemas de BiscayTIK basándose en los siguientes puntos:

- Creación de nuevos trámites para la acreditación, modificación, renuncia y revocación del apoderamiento que permite a un tercero ser representante de una persona poderdante.

- Creación de nuevos trámites para la creación, modificación, renuncia y revocación de una delegación de la representación de una persona poderdante.

- Creación de un registro de representantes que cumpla con las exigencias legales que gestione la seguridad de la representación y su consecuente validez legal así como de las posibles delegaciones de representación realizadas.

- Creación de un registro de funcionarios habilitados con el fin de facultar a determinado personal funcionario de las EELL a realizar ciertos trámites en lugar de una persona poderdante que no disponga de los medios necesarios.

- Modificación de los diferentes aplicativos con el fin de incluir la información y acciones que realizan los representantes.

2.2.2 Escaneo

La solución BiscayTIK provee de una solución de escaneo que cumple con los requisitos del esquema nacional de interoperabilidad y que permite incorporar cualquier documento al registro de entrada/salida y a la gestión de expedientes de la entidad local.

Se trata de una solución que permite el escaneo de documentación que se encuentra integrada con el registro de entrada y salida y con la aplicación de gestión de expedientes, de manera que cualquier documento entregado por la persona interesada o interno que se quiera incorporar por encontrarse en soporte papel, puede ser escaneado e incorporado al registro o expediente correspondiente.

2.2.3 Gestión notificaciones

En el marco de la nueva Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común, la Fundación BiscayTIK Fundazioa puso a disposición de sus entidades adheridas, su plataforma de Notificación Electrónica. Con posterioridad a esa implementación se ha puesto a disposición de las personas funcionarias, una herramienta de gestión de Notificaciones Electrónicas que permite mejorar la eficiencia de la gestión municipal.

Esta aplicación permite en otras funcionalidades:

- La visualización de las Notificaciones emitidas, practicadas y rechazadas junto con sus datos vinculados.
- La gestión de las Suscripciones activas de la ciudadanía para permitir que la persona funcionaria pueda dar Altas/Bajas/Modificaciones solicitadas por personas Interesadas.
- La visualización de los procedimientos suscribibles de la entidad: para poder consultar la lista de procedimientos que son susceptibles de ser notificados por la ciudadanía en sede electrónica.

2.2.4 Plan de Emergencias Municipal

La Fundación BiscayTIK pone al servicio de los entes locales de Bizkaia, una plataforma que le permite gestionar íntegramente su Plan de Emergencias Municipal (PEM). Este aplicativo tiene como objetivos fundamentales los siguientes:

- Facilitar la elaboración, homologación y actualización de los Planes de Emergencia Municipales (PEM) de los municipios de Bizkaia.
- Mejorar y homogeneizar el grado de desarrollo de los PEMs en Bizkaia.
- Identificar los riesgos y vulnerables y medios y recursos del territorio a través de la elaboración de los PEM municipales, para la integración de los mismos en el catálogo de medios y recursos foral.
- Mejorar la información de la que disponen los ciudadanos a la hora de enfrentarse a una incidencia en su término municipal.
- Mejorar la información de la que disponen los medios de emergencias forales para asegurar una rápida respuesta a emergencias.

Para ello la solución se basa en un aplicativo de gestión del PEM orientado a los trabajadores municipales de las entidades adheridas a BiscayTIK, que les permite:

- La introducción de los contenidos ligados al PEM.
- Generación de la documentación final asociada al PEM una vez completados, al menos, los contenidos obligatorios.
- La homologación de la documentación final del PEM ante el organismo competente.
- La difusión selectiva de información del PEM a los colectivos interesados (Ciudadanía y servicios de emergencias).

2.2.5 Otros módulos, integraciones e interoperabilidad

Se realizará mantenimiento en otros módulos basados en las mismas tecnologías, así como la integración entre los módulos objeto del presente contrato y otros módulos con los que se relacionen y la creación de los servicios de interoperabilidad que fueran necesarios. Se realizará cualquier desarrollo solicitado por Fundación BiscayTIK Fundazioa y que se encuentre basado en cualquiera de las tecnologías descritas en el punto 2.4 Entorno tecnológico.

Con el objetivo de dar soporte a las distintas necesidades que puedan surgir podrán realizarse peticiones de cualquier tipo de mantenimientos e incluso desarrollo de nuevas aplicaciones y/o módulos.

Se valorarán los conocimientos técnicos del equipo de trabajo en aplicaciones desarrolladas bajo el framework de desarrollo identificado en el punto 2.4.

2.3 Descripción tareas alcance del servicio

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.

Dicha prestación se realizará a demanda de Fundación BiscayTIK, sin perjuicio de que ésta pueda contratar con otros adjudicatarios las materias objeto de este pliego.

El equipo asignado por parte del proveedor al servicio deberá realizar las siguientes funciones:

- Gestión y administración del servicio.
- Gestión de las nuevas funcionalidades y sus incidencias relacionadas, mediante la herramienta implantada en Fundación BiscayTIK Fundazioa, ADITUZ.
- Facilitar a Fundación BiscayTIK Fundazioa las estimaciones realizadas para su aprobación o revisión.
- Facilitar a Fundación BiscayTIK Fundazioa el detalle de esfuerzo dedicado a la implementación de cada demanda, comparado con la estimación prevista.
- 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.
- Diseños funcionales
- Diseños técnicos.
- Intervenciones/Actualizaciones de datos.

- Desarrollos de las nuevas funcionalidades.
- Configuración y parametrización de cualquier módulo alcance del proyecto
- Corrección de posibles errores.
- Actualización del modelo entidad relación.
- Realización y documentación de las pruebas realizadas:
    - Pruebas unitarias
    - Pruebas de integración
    - Pruebas de aceptación
- Actualización / creación de los manuales de usuario.
- Formación a personas formadoras.
- Creación y gestión de permisos de usuario.
- Migraciones de datos, definición técnica del proceso, creación del mismo y lanzamiento.
- Generación de los paquetes de despliegue y la documentación asociada al mismo.
- Generación de los manuales de integración con otros módulos o sistemas.
- Resolución de dudas técnicas.
- Aseguramiento de la calidad de las funcionalidades entregadas.
- Disponibilidad y presencia activa en los despliegues a producción.
- Otras relacionadas con 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.

Los desarrollos web que se realicen deben estar diseñados bajo el patrón de diseño web adaptable (Responsive web design) para facilitar su uso y debe mostrarse adecuadamente en al menos los siguientes navegadores:

- Internet Explorer
- Firefox
- Chrome
- Edge
- Safari

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

Todos los servicios y entregables serán bilingües (euskera/castellano).

2.4 Entorno tecnológico

Los trabajos englobados dentro de desarrollos en tecnología J2EE están basados en el siguiente entorno tecnológico:

- Servidor
    - Sistemas Operativos (servidor): Red Hat Enterprise Linux Server
    - Servidor de aplicaciones: Red Hat JBoss EAP 7.2 o superior
- Entorno de desarrollo
    - Red Hat JBoss Developer Studio, framework BIDE.
    - Team Foundation Server
    - Subversion
    - JIRA
    - Bamboo
- BBDD

    - SQL Server 2012 y SQL Server 2017
- Lenguaje de programación
    - JAVA
- Seguridad
    - Entorno de seguridad integrado P23
    - Integración plataforma GILTZA
- Navegadores
    - Navegadores: Internet Explorer, Chrome, Mozilla Firefox

2.5 Actividades del servicio

2.5.1 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.

2.5.2 Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevos desarrollos

a) Mantenimiento evolutivo

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

b) Mantenimiento adaptativo

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

c) Nuevos 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.

2.6 Niveles de servicio

2.6.1 Indicadores de Servicio

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

- Servicio de atención a consultas y soporte técnico de 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%	TRIMESTRAL	>=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.

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%

2.7 Fases del servicio

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

FASE 1: DIAGNÓSTICO

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 del mismo.

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

FASE 2: TRANSFERENCIA

En esta fase se realizará una transferencia de conocimientos estructurada, mediante la ejecución de un plan de reuniones específicas y formación funcional en aquellos casos que se requiera.

El plazo de ejecución del conjunto de estas dos primeras fases no podrá superar los 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 ejecutar y gestionar los servicios del contrato y garantizar la calidad del servicio mediante el desarrollo de las actividades indicadas, la medición de las mismas mediante las métricas establecidas, el control de calidad del servicio y la elaboración de propuestas de acciones de mejora. En esta fase es cuándo

empezarán a funcionar a pleno rendimiento los comités creados al efecto, las entregas de información según el plan de calidad y el reporting de la evolución de las aplicaciones a los responsables de las mismas

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.

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 sus posibles 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.

A la finalización de los trabajos, la empresa adjudicataria 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 BiscayTIK concierte con otras empresas o instituciones.

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 Horario del servicio

El horario mínimo del servicio será:

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

- Lunes a jueves de 8:30 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

El horario del servicio lo determinará el licitador, siendo éste objeto de revisión en la reunión de lanzamiento del servicio.

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.

4.3 Tiempo estipulado para presentarse

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

4.4 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.

4.5 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.

4.6 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.

4.7 Garantía

Se exigirá una garantía mínima de 6 meses para los trabajos realizados.

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

La información adicional o dudas sobre los pliegos o sobre la documentación complementaria que, en su caso, soliciten los licitadores será facilitada, al menos, 6 días naturales antes de la fecha límite fijada para la recepción de ofertas, siempre que la petición se haya presentado al menos 8 días naturales antes del vencimiento del plazo de recepción de las proposiciones.

Firmado: Alaitz Etxeandia Arteaga

Directora General Fundación BiscayTIK Fundazioa

ANEXO I – SOLVENCIA EQUIPO HUMANO

Requisitos técnicos mínimos	Valor Propuesto	Valor Exigido
Persona **responsable de proyecto** con al menos 5 años de experiencia contrastada en gestión de proyectos en el ámbito del presente proyecto	(en años)	>=5 años
El licitador deberá disponer en el equipo de al menos tres (3) personas con perfil técnico con más de tres (3) años de experiencia en diseño técnico y programación en tecnología J2EE (Red Hat JBoss).	Técnico-1 (Indicar Módulos/Aplicaciones, BFA/BiscayTIK/ Otro¿Cuál? y años)	> 3 años (*) Al menos uno de los tres perfiles, deberá tener experiencia en proyectos para administración pública
	Técnico-2 (Indicar Módulos/Aplicaciones, BFA/BiscayTIK/ Otro¿Cuál? y años)	
	Técnico-3 (Indicar Módulos/Aplicaciones, BFA/BiscayTIK/ Otro¿Cuál? y años)	

El incumplimiento de estos requerimientos para el equipo propuesto será causa de exclusión. **La NO inclusión explicita de esta información para cualquiera de los perfiles, será interpretada como no cumplimiento.**