

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 interacción 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.

La Fundación BiscayTIK Fundazioa ha estado dando servicio de forma satisfactoria durante más de 10 años, con la plataforma tecnológica que implantó en el momento de su creación. Esta plataforma ha tenido algunas expansiones y modificaciones para adecuarse a los cambios funcionales del entorno.

Ahora, 10 años después de su diseño e implantación, ha llegado el momento de evolucionar tecnológicamente parte de la plataforma, especialmente los módulos del GAM para adecuarse a los estándares tecnológicos y de seguridad de hoy en día.

Fundación BiscayTIK Fundazioa se encuentra inmerso en un proceso de actualización de sus aplicativos realizando así una evolución tecnológica de la plataforma que garantice la estabilidad y funcionalidad de la misma.

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de creación, diseño y maquetación de páginas web de aplicaciones BackOffice dentro del proyecto BiscayTIK

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

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.

El servicio podrá ser prestado por diferentes canales: correo, telemático, telefónico o presencial.

La adjudicataria deberá tener la capacidad de prestar una gestión y un asesoramiento tecnológico integral a la entidad contratante, poniendo inmediatamente a disposición del contrato especialistas en todas las materias que comprenden el servicio.

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 los módulos

BiscayTIK pone a disposición de las entidades locales una suite de productos informáticos para cubrir sus necesidades tecnológicas. Los productos se dividen en

- Portales web y sele electrónica: Sitio web multiidioma de cada entidad local publicado en Microsoft Sharepoint 2016
- 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
 - Módulo de Representación y funcionario habilitado
 - Servicios Sociales
 - Escaneo
 - Otros módulos

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

Estos módulos funcionales pueden estar conformados por una o varias aplicaciones informáticas que dan respuesta a necesidades concretas dentro del módulo funcional, los cuales están desarrollados sobre diferentes entornos tecnológicos

2.1.1 Módulo de Registro de entrada y salida

Las funcionalidades principales que contempla el Sistema de Registro de Entrada y Salida, entre otros

- Recoge el Libro de Registro según las especificaciones SICRES del MAP, permitiendo el registro de los asientos de entrada y salida, así como la consulta e impresión de dichos movimientos.
- Gestión de solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los trámites y procedimientos.
- Gestión de las anotaciones por parte de los departamentos asignados como destinatarios.
- Gestión múltiples libros de diferentes niveles: General, de Área y Departamentales.

- Integración con el gestor documental.
- Sellado automático de documentos registrados.
- Gestión de envío y generación de las tarjetas de acuse de recibo de Correos (tarjetas rosas).

2.1.2 Módulo de padrón

El aplicativo de gestión del padrón de habitantes está adaptado a la normativa padronal promulgada en 1996, y concibe el padrón como un registro permanente de población, incluye los procedimientos de comunicación con el Instituto Nacional de Estadística (INE), y destaca por su capacidad como herramienta de análisis de la dinámica y las características demográficas de la población. Las funcionalidades que contempla y sobre los cuales versa el alcance de los mantenimientos, entre otros:

- Dimensión histórica del padrón: Registro de toda la historia de un habitante pudiendo generar documentos asociados a la misma.
- Generación de certificados: volante de residencia, volantes de empadronamiento etc. • Gestión de los datos personales según normativa INE.
- Gestión común del territorio que se comunica con el INE
- Gestión de los intercambios con INE.
- Funciones de explotación periódica de las variaciones del Censo y el Padrón con los documentos o listados oficiales, así como la comparación entre ambos. Intercambio con el INE vía ficheros.

2.1.3 Gestor de expedientes

El gestor de expedientes es una herramienta multi-organismo de carácter general e integral compuesta por los siguientes sistemas diferenciados:

Módulo Diseñador

Módulo de administración, configuración y parametrización de los distintos procedimientos administrativos implementados en el sistema. Sobre una herramienta de gestión de ordinogramas (work-flow), cada organismo puede definir el flujo de información definido para cada uno de sus procedimientos administrativos, ya tengan éstos carácter de gestión interna o de servicio a los ciudadanos.

La unidad básica de tramitación en cada procedimiento es la tarea. El diseñador permite que se generen, modifiquen y eliminen tareas a voluntad para adecuar el flujograma de cada procedimiento a las necesidades que en cada momento afecten al organismo

El sistema permite distintos tipos de tramitación dependiendo de la complejidad del negocio a implementar.

Las tareas se asignarán a departamentos internos, grupos de usuarios o usuarios concretos para su conocimiento y tramitación, de forma que las distintas etapas de un expediente estarán controladas en función de los permisos asociados a cada usuario tramitador.

Módulo Tramitador

Módulo destinado a los usuarios tramitadores desde donde se pueden iniciar expedientes, bien de oficio, bien a instancia de, en cualquier momento que lo requiera y sobre cualquiera de los procedimientos dados de alta en el sistema.

A instancia de parte, las solicitudes pueden proceder de:

- Registro General de Entradas y Salidas
- Registro Telemático del Portal de Administración Electrónica.

El sistema permite el almacenamiento y tratamiento de los datos de negocio en sistemas externos al módulo de tramitación.

Cada usuario tramitador tiene acceso de creación de expedientes y de tramitación de tareas en función de sus permisos: departamentos a que pertenecen y procedimientos permitidos, bien directamente o bien en función de su rol de usuario.

El módulo permite a sus usuarios:

- Iniciar en cualquier momento, de oficio o a instancia de parte, un expediente relacionado con procedimientos adscritos a su área de gestión permitida, siempre que dicho usuario tenga permisos para realizar las tareas de inicio.
- Tramitar en los expedientes adscritos a su área de gestión, aquellas tareas que le han sido asignadas.
- Consultar todos los datos y documentos de todos los expedientes adscritos a su área de gestión, incluso de aquellas tareas para las que no tenga asignada la tramitación.
- Funcionamiento

El sistema pone a disposición de cada usuario buzones personalizados con:

- Solicitudes recibidas en el sistema con destino a las áreas de gestión permitidas:
- Tareas nuevas pendientes de tramitar: En este buzón recaen los expedientes que son competencia del usuario cuando estos requieren la tramitación de las tareas asignadas al usuario.
- Tareas en tramitación: En este buzón se almacenan las tareas que el usuario tiene en ese momento en tramitación.

El sistema gestiona la emisión de notificaciones y comunicaciones dirigidas a los interesados, registrando dicha documentación en el Registro General de Entradas y Salidas o en el Registro Telemático.

El módulo tramitador actúa de garante de los plazos de ejecución pudiendo generar alarmas que agilicen la tramitación de expedientes atrasados y permite en cualquier momento que el organismo tenga acceso a cuadros de mando donde poder consultar el estado de cumplimiento de niveles de servicio que tuvieran acordado.

El sistema permite la gestión manual de los expedientes en el caso que no tengan tramitación, bien porque se realice de forma manual en herramientas ofimáticas o bien porque los usuarios cuenten con otras aplicaciones de negocio.

2.1.4 Módulo de Gestión Tributaria

Gestiona y verifica los datos básicos sobre los hechos impositivos necesarios para la posterior liquidación de Impuestos, Tasas y Precios Públicos. La gestión contempla:

- Configuración y parametrización de Impuestos, Tasas y Precios Públicos.
- Gestión de padrones pudiendo realizar altas, bajas, modificaciones y cambios de titularidad.
- Gestión de autoliquidaciones e ingresos directos.
- Exenciones y bonificaciones, pudiéndose definir a nivel de hecho imponible.
- Domiciliaciones bancarias, pudiéndose asignar contribuyente, concepto impositivo e incluso al nivel de hecho contributivo.
- Recursos
- Gestión de notificaciones y envíos a boletín.
- Mantenimiento de históricos.
- Emisión del cargo a Recaudación Voluntaria
- Informes detallados de la situación tributaria
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
- Impuesto sobre el Incremento de valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana
- Multas de Tráfico
- Inspección y sanción

2.1.5 Módulo de Recaudación Voluntaria

Cubre la gestión de la acción administrativa de cobro que se dirige a los contribuyentes durante el periodo voluntario: •

- Generación de recibos de las distintas campañas.
- Cobros domiciliados y devoluciones. Generación de cintas para los bancos con los recibos domiciliados y la recepción de las cintas con la información de los recibos no aceptados, pudiendo suponer éstos la anulación de la domiciliación automática en función de la causa de la devolución.
- Generación de documentos cobratorios (cartas de pago, avisos de cortesía)
- Posibilidad de gestión de las distintas modalidades existentes con los cuadernos C19 y C60 del CSB.
- Suministro diario de información relativa a los ingresos realizados, por cada una de las distintas figuras de ingresos.

- Fraccionamientos y aplazamientos. Seguimiento de las pautas que da el Reglamento General de Recaudación pudiéndose aplazar y fraccionar.
- Listado de avance de gestión (cuentas de recaudación a una fecha) y generación de las cuentas de recaudación para su aprobación por la Corporación.
- Gestión de remesas • Intercambio con Diputación Foral de Bizkaia (DFB) para la gestión de los recibos en ejecutiva por parte de DFB.
- Pase a ejecutiva de los recibos no cobrados en el periodo voluntario.

2.1.6 Módulo de Recaudación Ejecutiva

Cubre la gestión de la acción administrativa de cobro que se dirige a los contribuyentes durante el periodo ejecutivo. Tiene las siguientes funcionalidades:

- Control y gestión de los cobros y pagos a cuenta
- Gestión de Fallidos.
- Gestión del procedimiento de apremio.
- Gestión de notificaciones y acuses de recibo y notificaciones al BOB.
- Gestión de los acuses de correo certificado.
- Gestión de providencias de embargo.
- Cálculo y liquidación de los intereses de demora en las deudas tributarias.
- Confección y tramitación de los mandamientos de embargo:
- Cuenta anual de recaudación con expresión de cargos, datas, pendiente para año siguiente, resumen por años y por conceptos y por valores en recibos o liquidaciones.
- Gestión de las Costas.
- Gestión de los Recursos.
- Informes y consultas para agrupación de la deuda ejecutiva.
- Informes y consultas para la gestión de la deuda

2.1.7 Módulo 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 con las siguientes funcionalidades:

- 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.

2.1.8 Módulo de Servicios Sociales

Esta herramienta informática (módulo de servicios sociales de Fundación BiscayTIK Fundazioa) permite gestionar los siguientes servicios:

- Agendas y citas: Permite la gestión de citas, compartir agendas (visualización compartida de agendas), vacaciones, etc.
- Gestión de la ficha social y terceros: Se entiende como terceros las personas que interactúan con alguno de los servicios que ofrecen los Servicios Sociales. Permite obtener información de padrón de estos terceros (de las no empadronadas permite crear y mantener sus datos), crear una ficha social con sus datos (datos sociales, económicos, personas vinculadas, etc).
- Gestión del servicio ayuda a domicilio (SAD): Permite la grabación y gestión de solicitudes SAD, calcular las aportaciones económicas de los beneficiarios, generar documentación, enviar datos SAD a la Diputación y gestionar las incidencias derivadas, etc.
- Gestión de intervenciones sociales de inclusión social: Permite grabar, consultar y gestionar este tipo de intervenciones. El mantenimiento de los diagnósticos sociales se realiza a través del Instrumento Técnico Común de Valoración de Inclusión Social del Gobierno Vasco. Este informe se puede enviar a Diputación junto con la documentación pertinente.
- Gestión de intervenciones sociales de infancia: Permite la grabación y gestión de las intervenciones sociales de infancia (mantenimiento de planes de intervención, acciones sobre las intervenciones, informes de derivación, etc). Mantenimiento de diagnósticos de situaciones de riesgo a través del Balora. La información se puede remitir automáticamente a Diputación.
- Solicitud de valoración de la dependencia: desde la aplicación se graban y remiten a Diputación las solicitudes de valoración. Se remiten con toda la documentación aportada. La aplicación permite gestionar las incidencias detectadas por Diputación al cargarlas en su sistema.
- Carga y consulta de servicios de Diputación: La aplicación carga diariamente información de Diputación sobre:
 - Valoración de dependencia + PIA + Recursos PIA.
 - Prestaciones (PCEF, PAP, PVS).
 - Atención en centros (RPE, RTE, URSS, CDIA).
 - Intervenciones sociales en Exclusión + Instrumento.

- Intervenciones sociales en Infancia + Balora.
 - Avisos de prescripción de SAD en PIA.
 - Emisión de certificados.
- Carga de las AES en el módulo del Gobierno Vasco: La aplicación carga en la aplicación Gizarte.eus las AES que se gestionan en el módulo.
- Gestión de tarjetas de estacionamiento: Incluye las funcionalidades necesarias para la primera obtención, renovación o sustitución por robo o pérdida. Permite el envío de solicitudes a Diputación y recibir los dictámenes correspondientes.
- Informes y estadísticas: Permite crear diferentes informes estadísticos en base a la información que contiene la aplicación.

2.1.9 Módulo de 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.

2.2 Descripción tareas alcance del servicio

Con el objetivo de dar soporte al departamento de desarrollo de Fundación BiscayTIK Fundazioa en la actualización tecnológica de estos aplicativos se ve necesario un servicio de apoyo consistente en:

2.2.1 Tareas de maquetación web

- Creación, diseño de páginas web.
- Elaborar el diseño final de las interfaces de usuario/a en base a los prototipos
- Maquetación usable, responsive y privadas en HTML
- Definición de estilos CSS a incorporar en la guía de interfaces de usuario/a
- Apoyo en la implantación de las aplicaciones
- Apoyo en pruebas de concepto.
- Identificación y resolución de problemas
- Llevar a cabo labores de formación y transferencia de conocimiento a las personas que Fundación BiscayTIK Fundazioa determine.
- Elaboración de la documentación requerida por el equipo de Fundación BiscayTIK Fundazioa, como pueden ser guías de configuración, guías de buenas prácticas, informes para personas usuarias finales, etc.
- Soporte a incidencias de nivel avanzado cuando Fundación BiscayTIK Fundazioa así lo requiera.
- Cualquier otra tarea similar a las anteriores, que ayude a conseguir los objetivos del área.

2.2.2 Tareas de accesibilidad

- Aplicar las pautas de accesibilidad vigentes exigidas para la administración pública y/o las que incorpore BiscayTIK en todas las fases: análisis, prototipado y desarrollo.
- Diseño y creación de contenidos accesibles AA (conforme al Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre)
- Realización de auditorías periódicas de accesibilidad para evaluar el grado de cumplimiento de aplicaciones web

2.2.3 Funciones del servicio

En el servicio se deberán 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.

- 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

2.3 Entorno tecnológico

Las aplicaciones actualmente desarrolladas se encuentran dentro del siguiente entorno tecnológico:

- Servidor
 - Sistemas Operativos (servidor): Red Hat Enterprise Linux Server
- Entorno de desarrollo
 - React
 - Quarkusv2
 - ORM Hibernate with panache
- BBDD
 - SQL Server 2017 o versiones posteriores
- Navegadores
 - Navegadores: Internet Explorer, Edge, Chrome, Mozilla Firefox

2.4 Actividades del servicio

2.4.1 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.

2.4.2 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.

2.5 Niveles de servicio

2.5.1 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 el % 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.

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	$\geq 95\%$

2.6 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.

Los servicios incluidos en estas dos primeras fases no serán facturables. La suma de la duración de ambas fases no podrá ser superior a 24 días hábiles.

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 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 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

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.

Para la realización del servicio se considera necesario un equipo de trabajo de al menos 2 perfiles y la existencia de una figura adicional que realice las labores de coordinación con Fundación BiscayTIK Fundazioa.. Esta persona será responsable única con Fundación BiscayTIK, no teniendo que 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.

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 técnico.
- Prototipo
- 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.

Todos los entregables serán bilingües (euskera/castellano).

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 1 mes 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, así como el envío final de las ofertas, la Fundación BiscayTIK Fundazioa pone a disposición de las empresas ofertantes el siguiente contacto:

eskaintzak@biscaytik.eus

Firmado: Alaitz Etxeandia Arteaga

Directora General Fundación BiscayTIK Fundazioa

ANEXO I – SOLVENCIA EQUIPO HUMANO

Requisitos técnicos mínimos	Valor Propuesto	Valor Exigido
Un/a (1) jefe/a de proyecto con al menos 5 años de experiencia contrastada en la gestión de proyectos en el ámbito del presente proyecto. Tal y como se indica en el Informe de Especificaciones Técnicas, este perfil no computará dentro del equipo mínimo requerido de 2 perfiles.	(en años)	≥ 5 años
Un (1) perfil con más de 3 años de experiencia en diseño y maquetación de contenido web. Se deberán enumerar los proyectos web en los que se ha participado	(en años)	> 3 años
Un (1) perfil con más de 3 años de experiencia en accesibilidad según normativa UNE. Se deberán enumerar los proyectos web accesibles en los que se ha participado indicando URL y/o nº de certificado UNE.	(en años)	> 3 años

Una persona podrá justificar la solvencia técnica de los perfiles.

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