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.

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de apoyo en tareas técnico-funcionales en el módulo de expedientes y otros módulos relacionados.

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 consultoría técnico-funcional en el módulo de Expedientes y otros módulos relacionados.

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, videoconferencia, 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.

Gracias a la integración de los datos, el módulo de Gestión de Expedientes no es únicamente una "guía" que indica cuáles son los pasos a dar en el procedimiento, sino que interactúa directamente con las aplicaciones y con las bases de datos. De esta forma se constituye una herramienta de gran potencia y versatilidad, que vertebra y organiza el funcionamiento del resto de módulos.

El sistema sobre el que se tiene que proveer el servicio estará basado en tecnología AXAPTA 2009 y su futura y actual evolución tanto funcional como tecnológica.

2.2 Descripción módulos 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 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.

Los distintos procedimientos diseñados en el sistema se pueden relacionar con:

- Otros sistemas de gestión interna con los que intercambian datos, entre los que destacan
    - Registro de entradas y salidas
    - Portal de e-Administración y Registro Telemático asociado.
    - Carpeta ciudadana virtual.
- Con otros procedimientos.

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.

2.2.2 Administración General y Administración BiscayTIK

El módulo de administración es utilizado para la parametrización del sistema y de los módulos que lo conforman por lo que sus tareas forman parte del análisis de cada uno de los módulos.

Además, en este punto se deberá dar soporte también en los servicios comunes a todos los módulos, así como los modelos de datos que también son compartidos por todos los módulos (Terceros, callejero, ...) y todo lo concerniente al módulo general y al de Administración BiscayTIK.

2.2.3 Servicios de interconexión e interoperabilidad y otros servicios

La integración de procesos de negocio y la interconexión de sistemas (portal, Gestor Administrativo Municipal - GAM, DMS, CRM, servicio horizontal de firma (SHF)...) se realiza a través de componente de integración desarrollados en .NET (C#).

Todos los módulos que conforman el sistema de administración electrónica de BiscayTIK se encuentran interconectadas, así por ejemplo desde la sede electrónica de los portales municipales, se conecta al Gestor Administrativo Municipal -GAM para recuperar la información del ciudadano, y se genera un justificante de solicitud con el sello del ayuntamiento y la respuesta a la solicitud generada, así mismo existe una integración total entre la los módulos de registro de entrada y salida, gestión de expedientes, la licitación electrónica y otros módulos y componentes. Todas estas integraciones se realizan a través de servicios web y colas de mensajes y también son objeto de alcance del servicio ya que deben seguir manteniéndose dichas conexiones y se debe dar soporte a la coexistencia de relaciones entre módulos nuevos con módulos actuales con situaciones particulares en cada EL.

2.2.4 Otros módulos relacionados

Además, tal y como se ha descrito en puntos anteriores, la gestión de expedientes se encuentra totalmente integrada con todos los módulos del Gestor Administrativo Municipal de BiscayTIK por lo que este servicio deberá dar soporte también a dichos módulos. Entre estos otros módulos caben destacar; el registro de entradas y salidas, el módulo de gestión de padrón, el portafirmas, la gestión de notificaciones, gestión de apoderamientos, control interno, entre otros.

2.3 Descripción tareas alcance del servicio

Para la realización del servicio se deberá garantizar la siguiente asistencia:

Realización de las siguientes funciones en los módulos objeto del presente documento:

- Coordinación de las tareas relacionadas con la gestion de proyectos en los módulos alcance del servicio.
- Reuniones a diferentes niveles, realización actas de reunión etc.
- Interlocución directa con los terceros relacionados con el servicio.
- Creación de informes parametrizados y personalizados.
- Requisitos y Análisis relacionados con los módulos alcance del servicio:
    - Análisis y realización de documentos funcionales.
    - Valoración y validación de los funcionales.
    - Análisis de la documentación disponible y elaboración de la documentación relacionada con la toma de datos.
    - Diseño, documentación y ejecución de los planes de pruebas necesarios para asegurar el correcto funcionamiento del módulo.
    - Participación en las pruebas de conjunto.
- Configuración de los procedimientos administrativos, lo que conlleva las siguientes tareas:
    - Integración del portal, con el módulo de Registro y Expedientes de GAM (Gestor Administrativo Municipal).
    - Parametrización de las variables introducidas desde el portal del empleado en el módulo de Registro.
    - Parametrización de las variables para el traspaso de las mismas desde el módulo de registro al módulo de expedientes.
    - Parametrización de las variables para el traspaso de las mismas desde el módulo de Registro al flujograma para su visualización desde los diferentes trámites.
    - Configuración de los trámites y tareas resultantes del diseño realizado, incluyendo en los mismos las variables, validaciones, bloqueos, incorporaciones de documentos etc…
    - Configuración de las acciones necesarias en cada tarea.
    - Configuración de las plantillas para la generación de los documentos.

- Configuración para la generación automática de los documentos a emitir en los procedimientos administrativos.
- Configuración de los permisos por cada procedimiento administrativo.
- Integración con otros módulos:
  - Registro E/S
  - Gestión de apoderamientos
  - Gestión Control Interno
  - Interoperabilidad
  - Gestión Tributaria
  - Recaudación Voluntaria,
  - Contabilidad
  - Acción Social
  - Notificación electrónica
  - Licitación electrónica
  - Cualquier otro módulo susceptible de estar relacionado con la gestión de expedientes

- Supervisión de los módulos alcance del servicio:
  - Garantizar el aseguramiento de la calidad teniendo en cuenta los tres tipos de mantenimiento, correctivo, adaptativo y evolutivo.
  - Detección de nuevos desarrollos: listados, informes, modificaciones en ficheros que genera la aplicación, etc.
- Coordinación en la puesta en marcha del módulo en nuevos ayuntamientos:
  - Realización de un plan de implantación de los procedimientos administrativos desarrollados en las diferentes entidades públicas.
  - Parametrizaciones necesarias sobre los módulos alcance del servicio en su arranque y funcionamiento habitual.
  - Realización de la introducción de los datos relacionados con el módulo del proyecto.
  - Responsabilidad y aseguramiento de la correcta ejecución de la parametrización.

    - Responsabilidad de los tres tipos de mantenimiento (Correctivo, Adaptativo y Evolutivo) en la puesta en producción de los nuevos ayuntamientos.

- Coordinación técnico/funcional a los ayuntamientos adheridos al proyecto:

    - Análisis de las posibles incidencias.

    - La realización de las actuaciones necesarias para el arranque de los módulos en los nuevos ayuntamientos, incluyendo en este punto la adecuación de los datos imprescindibles para el normal funcionamiento de los ayuntamientos (Migraciones de datos, cargas de históricos, adaptación de procesos de cálculo, integraciones, etc.).

    - Creación de informes de incidencias, catalogación y priorización de las mismas.

- Gestión de las nuevas funcionalidades y sus incidencias relacionadas, mediante la herramienta implantada en Fundación BiscayTIK Fundazioa, ADITUZ.

- Formación a los usuarios en los aplicativos relacionados con el objeto del presente concurso y con los módulos con los que se integra.

- Reporte a la jefatura de BiscayTIK y otras tareas que fundación considere relacionadas con los módulos objeto del presente concurso.

- Otras relacionadas con la asistencia a usuarios.

2.4 Entorno tecnológico

Las características del entorno tecnológico en el que se engloba el Gestor Administrativo Municipal son las siguientes:

- Arquitectura
    - Microsoft Dynamics AX 2009 Service Pack 1
    - Utilidades .Net
    - Sql Server Reporting Services
    - Sql Server Analisys Services
- Servidor
    - Cluster de servidores Microsoft Windows 2008
- Base de Datos
    - Microsoft SQL Server 2008
- Lenguaje de programación
    - X++
    - Microsoft .Net
- Seguridad
    - Validación de usuario a través de directorio activo.
    - Conexión al Gestor Administrativo Municipal a través de TS Web
    - Seguridad de usuarios basada en Security Keys
- Integraciones
    - Microsoft Dynamics CRM 4.0

    - Microsoft Dynamics CRM Email Router
    - Microsoft office Sharepoint Server
    - Online Certificate Status Protocol (OCSP)
    - Integración con Platarforma ZAIN
    - Integración con sistema de firma e identificación.

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
- Entorno de desarrollo
    - Red Hat JBoss Developer Studio
    - Team Foundation Server
    - Subversion
- BBDD
    - SQL Server 2012 y SQL Server 2016
- Lenguaje de programación
    - JAVA
- Seguridad
    - Entorno de seguridad integrado Lantik P23
- Navegadores
    - Navegadores: Internet Explorer, Chrome, Mozilla Firefox

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 VBº a los mismos.

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

4 CONDICIONES PARTICULARES

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

4.1 Equipo de trabajo y requisitos

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

Para la realización del servicio se considera necesario un equipo de trabajo de al menos 1 persona 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 porque tener dedicación exclusiva, y se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar su nivel decalidad. 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.

La carga de trabajo estimada durante la ejecución del servicio será de entre 1 y 3 personas, debiendo estar preparado el servicio para la prestación de dicha carga según la demanda que vaya requiriendo Fundación BiscayTIK

4.2 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.

4.3 Indicadores de servicio

Se han definido indicadores para cada uno de los elementos de servicio objeto:

- RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

Las incidencias que se detecten, serán catalogadas en ADITUZ según su nivel de prioridad

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:

- Bloqueante: toda aquella incidencia que bloquea el trabajo del usuario impactando gravemente sobre el negocio o la imagen de Fundación BiscayTIK Fundazioa. 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 Fundación BiscayTIK Fundazioa.
- 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 Fundación BiscayTIK Fundazioa, pero que impiden la ejecución normal de una o más partes del negocio objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.
- Normal: Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de Fundación BiscayTIK Fundazioa y no impiden el funcionamiento normal del negocio.

La prioridad de las incidencias podrá ser modificada por Fundación BiscayTIK Fundazioa tras su revisión.

Los niveles de servicio propuestos, que serán mejorables y objeto de penalización, se especifican en las siguientes tablas. La empresa indicará él % de cumplimiento al que se compromete durante el servicio.

4.3.1 Atención a consultas y soporte técnico

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%

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.

4.4 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.*

4.5 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

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.

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

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 durante 1 mes.

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.

.

4.8 Perspectiva de género

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

La empresa adjudicataria presentará en la justificación final de la realización de la prestación objeto del contrato, en su caso, una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, o del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

5 ACLARACIONES

Para cualquier consulta o aclaración, la Fundación BiscayTIK Fundazioa pone a disposición de las empresas ofertantes el siguiente contacto:

eskaintzak@biscaytik.eus

Firmado: Alaitz Etxeandia Arteaga

Directora General Fundación BiscayTIK Fundazioa

ANEXO I – SOLVENCIA EQUIPO HUMANO

Requisitos técnicos mínimos	Valor Propuesto	Valor Exigido
La licitadora deberá comprometer un equipo para la prestación del servicio con al menos una (1) personas con titulación superior y con: • Experiencia mínima de 3 años en proyectos del ámbito de negocio del área de Gestión de Expedientes. • Experiencia mínima de 3 años en parametrización de expedientes en una herramienta de mercado. • Experiencia mínima de 3 años en consultoría y modelado de expedientes administrativos. • Experiencia mínima de 3 años en pruebas de procedimientos administrativos, así como la integración con otros módulos • Experiencia mínima de 1 año en parametrización de expedientes en Microsoft Dynamics AX 2009. *(Indicar años de experiencia del perfil y titulación)*	Titulación Superior (SI/NO): (años) (Indicar proyectos y administración locales) (años) (Indicar herramientas) (años) (años) (años)	Titulación Superior = SÍ >= 3 años >=3 años >=3 años >=3 años >=1 año

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.