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 de servicios de apoyo a la jefatura de desarrollo y explotación en la gestión de proyectos de Fundación BiscayTIK.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

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.

2.1 Descripción general

BiscayTIK pone a disposición de las entidades locales una suite de productos informáticos para cubrir sus necesidades tecnológicas. A través de este pliego se solicita apoyo en la jefatura de desarrollo y explotación para la gestión y definición funcional de proyectos.

Dentro de la oferta que BiscayTIK realiza a las entidades locales y que recae en la jefatura de desarrollo y explotación se encuentran:

- Gestor administrativo municipal (GAM) es la herramienta 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/Salida
    - Padrón de Habitantes
    - Gestión de Expedientes
    - Gestión Tributaria

  - Recaudación voluntaria
  - Recaudación ejecutiva
  - Módulo de Representación y funcionario habilitado
  - Módulo de contabilidad
  - Recursos Humanos y nominas
  - Atari: portal del empleado
  - BiscayTIIME: control de presencia
  - Servicios Sociales
  - Escaneo
  - Gestor notificaciones electrónicas

- Destinadas al ciudadano:
  - Portales web
  - Sede electrónica
  - Portales de turismo
  - Udala Zabaltzen

2.2 Descripción general de la prestación

Para la realización del servicio se deberá garantizar el siguiente apoyo a la jefatura de desarrollo y explotación BiscayTIK:

Gestión de proyectos

- Coordinación y soporte en la planificación y organización de los proyectos gestionados por BiscayTIK.
- Coordinación y soporte en la definición y concreción de los objetivos de los proyectos.
- Coordinación y soporte en la gestión operativa de proyectos: seguimiento, cumplimiento de hitos, validación de entregables, etc.
- Coordinación y soporte a la gestión de recursos: asignación, supervisión y validación de tareas.
- Coordinación y soporte en el cumplimiento de niveles de servicio.
- Coordinación y soporte en la gestión de permisos y roles.
- Coordinación y soporte en la gestión de informes.
- Coordinación y soporte al seguimiento y resolución de incidencias. Gestión de las nuevas funcionalidades y sus incidencias relacionadas, mediante la herramienta implantada en Fundación BiscayTIK Fundazioa, ADITUZ.

Nivel funcional

- Coordinación y soporte en la parametrización y administración de la solución.
- Coordinación y soporte en la definición y validación de los análisis funcionales de los desarrollos.
- Aseguramiento en el cumplimiento de la integración de los diferentes módulos y aplicaciones que interactúen en la solución.
- Propuestas de mejora basadas en soluciones integrales que aportan valor añadido a la aplicación.
- Despliegues: se gestionará la ejecución de cada uno de los pasos necesarios para realizar la puesta en marcha de nuevos módulos, aplicaciones y entidades adheridas al proyecto BiscayTIK.
- Migración de datos: se realizarán las tareas necesarias para la definición, preparación y validación de los datos para el arranque de cada una de las funcionalidades de los módulos en cada entidad pública local.
- Formación: se realizarán todas aquellas labores encaminadas a la preparación de las acciones formativas que se consideran imprescindibles para la perfecta incorporación de los módulos en las entidades públicas locales del territorio histórico de Bizkaia, no siendo responsabilidad de este servicio la impartición de las mismas.

Garantía de calidad

- Coordinación y soporte en las pruebas de los diferentes módulos y aplicativos con el fin de garantizar la calidad de los entregables.
- Despliegues: se llevarán a cabo las actividades necesarias para comprobar y validar el resultado de los despliegues realizados.
- Migración de datos: se realizarán las actividades necesarias para comprobar los resultados de las migraciones de datos.

Experiencia y conocimiento

El servicio deberá acreditar la experiencia en jefatura de proyectos relacionado con las tareas anteriormente descritas.

El adjudicatario deberá contar con el personal necesario para atender al servicio normal objeto del contrato.

Se deberá designar una persona responsable de supervisar en todo momento la buena marcha de las actividades objeto del contrato con al menos diez (10) años de experiencia y que será la interlocutora con BiscayTIK para este contrato.

El licitador deberá disponer de un equipo formado por al menos una (1) persona con titulación de Licenciatura o Ingeniería en Informática o Telecomunicaciones, con experiencia suficiente y contrastada en las tareas y competencias descritas en el presente pliego, debiendo acreditarse más de cinco años (5) años de experiencia en la gestión de proyectos para la administración pública. Será objeto de valoración:

- la experiencia en la gestión de proveedores en el ámbito de desarrollo debiendo indicar en que proyectos ha realizado dichas labores.
- Tener un nivel alto de euskera hablado y escrito

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

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

2.3 Actividades del servicio

Atención a consultas y soporte

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.

2.4 Niveles de servicio

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

- Servicio de atención a consultas y soporte.

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 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:

- 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.

Servicio de atención a consultas y soporte.

CATALOGACIÓN CASO	TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA (Máximo)	PERIODICIDAD	OBJETIVO
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.

3. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El objetivo de las tareas que el licitador 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 interlocutora 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 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.

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

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.

4.3 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 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.

4.5 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.

4.6 Plazo de garantía

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta realización de los trabajos contratados y de la corrección de los defectos que en ellos pudieran existir y sean notificados durante la vigencia del contrato. Una vez haya finalizado la vigencia del contrato el periodo de garantía seguirá vigente 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.

4.7 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
Responsable de proyectos con más de 10 años de experiencia contrastada en la gestión de proyectos.	(en años)	>10 años
Una (1) persona con titulación de Licenciatura o Ingeniería en Informática o Telecomunicaciones, con experiencia suficiente y contrastada en las tareas y competencias descritas en el presente pliego, debiendo acreditarse más de cinco años (5) años de experiencia en la gestión de proyectos para la administración pública.	(SÍ/NO)	Licenciatura o Ingeniería en Informática o Telecomunicaciones: SI
	(en años)	>5 años jefatura proyectos para la Administración Pública

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.**

Las personas que conforman el equipo comprometido para garantizar los requisitos técnicos mínimos serán las asignadas al proyecto.