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.

La Fundación BiscayTIK trabaja desde 2008 para solucionar estas dificultades y permitir que todas las Administraciones Locales de Bizkaia, sin distinción, puedan cumplir con la normativa que regula la administración electrónica. El objetivo de BiscayTIK es la renovación de los sistemas informáticos municipales y el acercamiento de la ciudadanía a la Administración a través de la creación de ventanillas virtuales siempre disponibles en Internet.

Para ello BiscayTIK pone a disposición de las Administraciones Locales, sin ningún coste para ellas, dos potentes herramientas:

- Gestor Administrativo Municipal: herramienta informática para la gestión interna de la Administración Local, que sirve de base para dar el salto a la tramitación telemática.
- Portal web: nueva página web y espacio para la gestión electrónica de los trámites más habituales realizados por la ciudadanía, disponible 24 horas todos los días del año.

Uno de los objetivos principales de BiscayTIK fue eliminar de los ayuntamientos y mancomunidades de Bizkaia los sistemas informáticos anticuados. Aquellos con aplicaciones y bases de datos duplicadas fruto de progresivas implantaciones de distintos proveedores que han ido atendiendo las necesidades de manera aislada, sin un objetivo común.

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. 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. Parte de los módulos que conforman el GAM están desarrollados en tecnología MS AXAPTA.

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 también posibilita que las Administraciones Locales se aprovechen de las mejoras que permiten las Nuevas Tecnologías introduciendo prácticas como el uso de un gestor documental, la firma digital o el sellado de tiempo.

Con el fin de poner a disposición de las entidades del proyecto BiscayTIK información detallada de la evolución y uso de los módulos en servicio es necesario realizar mediciones y proporcionar resultados en forma de indicadores claves de servicio, que proporcionen información de negocio a la entidad municipal a diferentes niveles en cada módulo.

En este sentido, esta iniciativa persigue crear un sistema de BI de las entidades adheridas al Proyecto BiscayTIK en forma de cuadros de mando (CM) orientados a las diferentes tipologías de personas usuarias.

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación de los servicios necesarios para la implementación de cuadros de mandos en el proyecto BiscayTIK.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El presente documento y sus anexos tienen por objeto definir las características de los servicios necesarios para la implementación de Cuadros de mandos (en adelante CM) en el proyecto BiscayTIK.

La adjudicataria deberá tener la capacidad de prestar las tareas que sean necesarias para la definición e implantación de Cuadros de Mando multi-organismo de diferentes tipologías/orientaciones:

- Cuadro de mando Tipo ENTIDADES (en adelante CME) para las entidades adheridas al proyecto BiscayTIK. Este CME permitirá a las personas usuarias del ámbito de dirección tener la visión completa del estado y evolución de las métricas e indicadores clave de rendimiento (en adelante KPI) más relevantes de sus módulos de gestión municipal, teniendo la posibilidad también de analizar en detalle aquellos indicadores que no estén cumpliendo con las expectativas iniciales.

- Cuadro de mando Tipo BISCAYTIK (en adelante CMB) para Dirección de BiscayTIK. Este CMB permitirá a las personas usuarias del ámbito de dirección de BiscayTIK la consulta del estado y evolución de las métricas y KPIs más relevantes de los módulos de gestión municipal implantados en las entidades adheridas al proyecto. Del mismo modo este CM también pondrá a disposición de estos usuarios los indicadores que establezcan la relación de BiscayTIK con las entidades adheridas al proyecto.

2.1 Descripción general de los módulos

Los orígenes de datos contemplados en la implantación de los CMs y en lo que habrá que hacer un análisis y definición de métricas y KPIs son los que se muestran a continuación:

- Administración General
- Seguimiento de entidades y Gestión de incidencias (ADITUZ)
- Registro de Entrada y Salida
- Gestión de Padrón
- Gestión de Expedientes
- Gestión Tributaria, Voluntaria y Ejecutiva
- Gestión Servicios Sociales
- Gestión de Contabilidad
- RRHH y Nóminas
- Licitación electrónica
- Factura Electrónica
- Sedes Electrónicas y Portales Municipales
- Gestor de procedimientos (UDALIK)
- Gestor Documental
- Archivo Electrónico (ARQD)
- CRM – Gestor de relaciones Ciudadanas
- Registro de apoderamientos – REA
- Módulo de ESCANEO
- Otros

2.1.1 Administración General

El módulo de administración es utilizado para la parametrización del sistema y contiene la configuración básica de las entidades en los módulos del proyecto (datos de Identificación de la entidad, Unidades Orgánicas, Usuarios, Permisos, etc).

2.1.2 Seguimiento de entidades y Gestión de incidencias (ADITUZ)

Este módulo centraliza la atención que presta BiscayTIK a las entidades adheridas al proyecto. Recoge las incidencias abiertas por cada ente y permite la gestión de cada caso hasta su resolución. Para ello proporciona un sistema de gestión de los proyectos que es utilizada por los proveedores de BiscayTIK.

Por otro lado, almacena el grado de adhesión de cada entidad municipal a los módulos BiscayTIK así como las actuaciones de soporte realizadas por Fundación BiscayTIK en cada entidad.

2.1.3 Registro de Entrada y Salida

Las funcionalidades principales que contempla el Sistema de Registro de Entrada y Salida, entre otras, son las siguientes:

- Recoge el Libro de Registro según las especificaciones SICRES, permitiendo el registro de los asientos de entrada y salida, así como la consulta e impresión de dichos movimientos.
- Gestión de Departamentos

- Gestión de solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los trámites y procedimientos.
- Gestión de albaranes.
- Gestión de las anotaciones por parte de los departamentos asignados como destinatarios.
- Envío de documentos vía mail a múltiples interesados.
- Sellado automático de documentos registrados.
- Gestión de envío y generación de las tarjetas de acuse de recibo de Correos (tarjetas rosas).
- Alineación con los preceptos de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común modificada por la Ley 4/1999 que camina en la línea de los últimos avances tecnológicos.
- Cumplimiento de los artículos de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ENI y otras relacionadas con legislación en Registro Electrónico

2.1.4 Padrón de Habitantes

El aplicativo de gestión del padrón de habitantes está adaptado a la normativa padronal, 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 principales que contempla, entre otras, son las siguientes:

- 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.

2.1.5 Gestión de Expedientes

El gestor de expedientes es una herramienta multi-organismo de carácter general e integral para la gestión de los distintos procedimientos administrativos (de gestión interna o de servicio a la ciudadanía) de cada entidad.

En este módulo 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.

2.1.6 Gestión Tributaria, Voluntaria y Ejecutiva

La gestión tributaria gestiona y verifica los datos básicos sobre los hechos imponibles necesarios para la posterior liquidación de Impuestos, Tasas y Precios Públicos.

La gestión contempla entre otros:

- Configuración y parametrización de Impuestos, Tasas y Precios Públicos.
  La aplicación es parametrizable para las distintas tasas y precios públicos aprobados cada año en las Ordenanzas Municipales Fiscales. Pueden ser dados de alta como liquidaciones o padrones periódicos o ambos precios a la vez.
- 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

La 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.

La 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:
    - De cuentas y depósitos bancarios.
    - De sueldos y salarios
    - De IRPF
    - De bienes inmuebles
- 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 Servicios Sociales

Este módulo permite mejorar la gestión de los Ayuntamientos/Mancomunidades en el área de servicios sociales, además de facilitar el intercambio de información entre el área de servicios sociales del Ayuntamiento/Mancomunidad y otros terceros como la propia Diputación Foral de Bizkaia (DFB). Esta herramienta informática permite gestionar:

- Agendas y citas

- Gestión de la ficha social y terceros
- Gestión del servicio ayuda a domicilio (SAD)
- Gestión de ayudas de emergencia social
- Gestión de intervenciones sociales de inclusión social
- Gestión de intervenciones sociales de infancia
- Solicitud de valoración de la dependencia
- Carga y consulta de servicios de Diputación
- Carga de las AES en el módulo del Gobierno Vasco
- Gestión de tarjetas de estacionamiento

2.1.8 Contabilidad

La gestión de la contabilidad se gestiona mediante un sistema integrado de gestión económica, financiera y presupuestaria que permite la elaboración y ejecución del presupuesto de la organización por áreas. Así mismo, es posible gestionar el presupuesto de tesorería recalculándolo mes a mes, generar informes de morosidad y gestionar proyectos. Entro otras las funciones ofrecidas son las siguientes:

- Contabilidad Presupuestaria
    - Apertura y cierre del ejercicio
    - Para un ejercicio presupuestario:
        - Apertura (provisional y definitiva)
        - Cierre (provisional y definitivo)
    - Cierre del Presupuesto
    - Proceso de cierre definitivo. Tendrán experiencia y conocimiento de las tareas:
        - Traspasar los saldos de cuentas financieras y patrimoniales del ejercicio que concluye al ejercicio que se abre.
        - Traspasar los saldos de las operaciones no presupuestarias y las referencias sin saldar del ejercicio que concluye al que se abre.
        - Incorporar los saldos de obligado y reconocido de Gastos e Ingresos al nuevo ejercicio, teniendo en cuenta los cobros, pagos y anulaciones o modificaciones habidos durante el período de apertura provisional.
        - Marcar el ejercicio como “Cerrado definitivo” y el que se abre como “Abierto definitivo”.
    - Cierres independientes para:
        - El presupuesto de ingresos
        - El presupuesto de gastos
        - La contabilidad no presupuestaria
        - La contabilidad financiera
    - Resultado afectado y no afectado, con las desviaciones positivas o negativas de financiación.
    - Estados financieros definidos en las cuentas anuales del Plan General de Contabilidad Pública de la Diputación de Bizkaia, incluidos los consolidados de Organismos Autónomos y otros Entes
    - Estructuras contables y presupuestarias:
        - Estructuras Orgánicas, Funcionales, Económicas.
        - Cuentas financieras
        - Cuentas de Tesorería
        - Cuentas del PGCP
    - Bolsas de vinculación de créditos

    - Desagregaciones de créditos (distribuciones horizontales).
    - Documentos contables.
    - Remanentes
    - Saldo Retenido, Autorizado y/o Comprometido.
- Contabilidad No Presupuestaria
    - Contabilidad de operaciones no presupuestarias
- Contabilidad Financiera
- Gestión presupuestaria
    - Elaboración presupuestaria
        - Etapa previa
        - Utilización de diferentes versiones del presupuesto
        - Etapa de desglose del Presupuesto por parte de las diferentes secciones / servicios
        - Etapa de Revisión
        - Etapa final
        - Gestión del proceso de aprobación
    - Modificaciones presupuestarias
    - Ejecución de gastos
    - Tratamiento de ingresos
- Gestión Patrimonio e Inventario
    - Gestión distribuida del Inventario General
    - Identificación de activos dentro del inventario general
        - Datos identificativos
        - Datos de inventario.
        - Datos de asignación: código de edificio, planta, local, centro de coste, proyecto.
        - Datos de clasificación,
        - Otros datos
    - Relación registro maestro de activo, datos económicos, gestión del patrimonio
    - Operaciones de activos con repercusión económica:
        - Altas: presupuestarias y extrapresupuestarias
        - Bajas: parciales y totales
        - Amortizaciones
        - Cesiones
        - Correcciones de valor.
    - Contabilidad del inmovilizado
    - Seguimiento del inventario de Inmuebles
        - Control de las cesiones, reversiones y arrendamientos.
        - Operaciones internas de afectación, adscripción.
        - Operaciones especiales tales como el reagrupamiento y anulación de operaciones.
        - Gestión de obras y su incorporación al inventario de inmuebles.
        - Mantenimiento de cargas, derechos, documentos, mediciones y valoraciones asociadas a cada inmueble.

2.1.9 Recursos Humanos y Nominas

Fundación BiscayTIK Fundazioa, en su ánimo de facilitar la gestión de los recursos humanos en las entidades locales, pone a disposición de los Ayuntamientos/Mancomunidades varias herramientas a través de las cuales estas entidades locales pueden gestionar los recursos humanos, generación de las nóminas y documentación

asociada, gestión de las solicitudes y trámites relacionados con los recursos humanos a través de un portal del empleado (ATARI), así como el registro de los fichajes (BISCAYTIME).

2.1.10 Factura electrónica

Biscaytik proporciona un módulo de entrada y gestión de facturas electrónicas a las administraciones locales adheridas al proyecto. La emisión de facturas electrónica para su alta en el módulo de registro de E/S de cada entidad es posible desde punto general de entrada de facturas de cada entidad o utilizando aplicaciones de terceros.

2.1.11 Licitación Electrónica

Módulo orientado a la gestión integral de los procesos de licitación de la Administraciones locales. El sistema contempla la apertura de contrataciones, la emisión de ofertas, la gestión de plazos, y la gestión de las distintas fases de los procesos de contratación de las entidades.

2.1.12 Portales y sedes electrónicas

El proyecto BiscayTIK alberga los portales y las sedes corporativas de las entidades adheridas. Las sedes electrónicas unifican los servicios de relación con la ciudadanía para permitir la consulta, remisión y recepción de solicitudes telemáticas hacia las administraciones locales.

2.1.13 Gestor de procedimientos administrativo (UDALIK)

Udalik es la herramienta para la gestión de la información de los trámites de la sede electrónica municipal. A través de ella se realiza la configuración de la información que se presenta para cada procedimiento en relación a su propósito, los plazos asociados al mismo, la documentación relacionada, la información legal asociada, etc. Una vez realizada la definición de los procedimientos, esta herramienta permite su publicación en sede electrónica y la generación al mismo tiempo del “manual de trámites” municipal de forma automática que se pone también a disposición de la ciudadanía.

2.1.14 Gestor Documental (DMS)

Módulo transversal en el que se almacena la documentación de todos los módulos del proyecto. La documentación y expedientes se almacenan bajo formatos definidos por las normas técnicas de interoperabilidad de la ley 39/2015.

2.1.15 Archivo Electrónico (ARQD)

Módulo que almacena la documentación de expedientes finalizados en el módulo de expedientes. El módulo alberga los cuadros de clasificación de cada entidad y las series documentales descriptivas por categoría de procedimiento administrativo de las entidades adheridas al proyecto.

2.1.16 Gestor de relaciones Ciudadanas (CRM)

Módulo dedicado a albergar las tramitaciones realizadas entre la ciudadanía y las administraciones locales. En él se albergan los perfiles de las personas ciudadanas para y sus relaciones con la administración: tramitaciones, notificaciones, suscripciones a eventos, etc.

2.1.17 Registro de apoderamientos (REA)

El Registro de electrónico de apoderamientos recoge las representaciones dadas de alta por la ciudadanía en cada entidad, permitiendo la representación en las relaciones entre la administración y la ciudadanía.

2.1.18 Escaneo

Modulo destinado a la digitalización y copiado autentico de la documentación que entra por ventanilla en el ayuntamiento. Esta documentación se incorpora al registro y a los expedientes de la entidad bajo en formato ENI.

2.1.19 Otros módulos

Fundación pone a disposición de las entidades locales otras funcionalidades y accesorios para completar la gestión municipal y la relación con la ciudadanía. Esto supone la existencia de otras fuentes de datos que deberán considerarse también dentro del alcance del pliego. Entre otros:

- El servicio de correo @bizkaia.eu destinado a la ciudadanía,
- El módulo Udalazabaltzen, plataforma de Gobierno Abierto local con las iniciativas de transparencia, colaboración y participación del ayuntamiento.
- Los módulos de recogida de información estadística de actividad en ellos portales municipales basado en google analytics
- Otros orígenes

2.2 Especificaciones funcionales y técnicas mínimas requeridas

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.

Para la realización del servicio se deberá garantizar:

- Un planteamiento tecnológico (Basado en SQL Server 2017 BI o superior) para los 3 entornos BI BiscayTIK (1 productivo 2 no productivos) que permita un soporte adecuado a las funcionalidades de BI solicitadas en este pliego.

- Dada la importante cantidad de módulos que componen la solución BiscayTIK será necesario realizar un análisis sobre cada módulo para la definición de las métricas y KPIs más interesantes y sus posibles interrelaciones para su inclusión en los CMs e informes. Para la identificación del listado de métricas/KPI´s a implantar se tendrán en cuenta tanto las aportaciones de BiscayTIK en este sentido como aquellos que pueda identificar la empresa adjudicataria en base a su experiencia con entidades de la administración local.

- El análisis de los orígenes de datos de los diferentes módulos para la identificación de las tablas clave de los módulos del proyecto.

- Las tareas que sean necesarias para la puesta en marcha de los CMs y reportes:
    - Los procesos de Extracción, Transformación y Carga (ETL) de la información en las Bases de datos de los Datawarehouse (DWH) intermedios (Basados SQL Server 2017 BI) de los entornos BiscayTIK con la estructura óptima para la realización de análisis de datos.
    - Los procesos de análisis de información que garanticen una optimización de la exposición de la información de métricas, indicadores y KPIs hacia los sistemas de Exposición de datos.
    - El desarrollo y publicación para poner en marcha los CMs e informes desarrollados y la puesta a disposición de las personas usuarias.

- El desarrollo de los CMs e informes utilizando las herramientas disponibles. Los CMs deberá ser diseñado para optimizar la visualización de los KPI´s.

En los trabajos relacionados al pliego deberán formalizarse al menos 60 métricas distintas que tengan como origen los datos brutos definidos en el alcance. Del mismo modo deberán conformarse al menos 75 Kpi´s elaborados a partir de dichas métricas. Además de estos indicadores se valorará la incorporación de métricas y Kpi´s adicionales.

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 Diseño de la solución

Los Cuadro de mandos sólo deben presentar aquella información que sea imprescindible, de una forma sencilla, organizada y resumida, evitando la sobrecarga de información. Para ello será necesario realizar un análisis sobre la información a mostrar y el formato más apropiado para cada caso: gráficos, cromías, tablas, etc

La plataforma de BI debe garantizar:

- Una visualización multiorganismo de los CM´s e informes
- El Bilinguismo en los CMs e informes
- Diseño responsive de los CMs
- Actualización de datos periódica (en franjas horarias, diarias, semanales, anuales) y en tiempo real (no estricto)
- El diseño del portal BI debe estar adecuado a la imagen de cada Entidad
- La optimización de los tiempos de respuesta de los CMs e informes
- CMs e informes dinámicos, flexibles e interactivos
- Los CMs deben presentarse en una estructura de 2 niveles de BI (report y dashboard)
- Disponibilidad de información histórica: Comparativas de los datos actuales e históricos de la entidad.
- Información personalizada por usuario: la información debe poder ser adaptada por el usuario que la quiera visualizar

Las características de la solución de BI en cuanto al acceso a la información serán

- Ofrecer información en forma de cuadros de mando optimizados en rendimiento
- Permitir la extracción de la información presentada en base a informes u otros
- Permitir la publicación de cuadros de mando dinámicos en portales web.

En relación a la construcción de la solución se debe disponer de una metodología para la construcción del modelo dimensional, tanto del DWH, como del modelo de BI.

2.4 Entorno tecnológico

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

- Arquitectura DWH
  - Microsoft SQL Server 2017 BI o superior
  - Sql Server Reporting Services
  - Sql Server Integration Services
  - Sql Server Analisys Services

- Servidores
  - Cluster de servidores Microsoft Windows server

- Orígenes de Datos
  - Microsoft SQL Server
  - MySQL/MariaDB
  - Orígenes de datos en la nube

- Edición/Creación de CM´s/Informes
  - Power BI Desktop

- Seguridad
  - Validación de usuario a través de directorio activo (LDAP).
  - Conexión a través de TS Web

- Navegadores
  - Navegadores: Internet Explorer, Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Safari

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.
- 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 3 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 porque tener dedicación exclusiva, y se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar su nivel de calidad. Dicha persona será la que reciba instrucciones generales por parte de Fundación BiscayTIK interviniendo como interlocutor de esta responsabilidad.

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 Entregables

La documentación se entregará en soporte electrónico para poder realizar un seguimiento del proyecto.

La documentación a entregar incluirá:

- Definición del catálogo de métricas y KPI´s.
- Definición del diseño técnico de la solución completa y del DWH dedicado a BI
- Análisis del modelo dimensional (relación de tablas de hechos y dimensiones).
- Documentación técnica de los procesos ETL's/SSAS desarrollados.
- Definición de los datos contenidos en cada cuadro de mando o informe.
- Definición de frecuencias de actualización y cargas de los indicadores y dimensiones del modelo.
- Definición del diseño de la Seguridad BI. Especificando los usuarios, roles, grupos y permisos definidos.
- Plan de Pruebas.
- Plan de formación.
- Manual de usuario.
- Manual de Integración.
- Manual de Explotación.
- Informe de seguimiento
- Manual de instalación
- Informe de resultado de pruebas
- Código Fuente
- Informe de lanzamiento
- Informes de seguimiento
- Informe de Cierre
- Actas de reunión
- Otra documentación relacionada con el servicio

4.3 Planificación e hitos de entrega

El licitador deberá realizar los trabajos objeto de este contrato en el plazo máximo de 15 meses. Se plantea los siguientes hitos de entrega en el siguiente orden de prioridad:

- Entregables relativos al análisis y definición de métricas y KPIs y al modelo de datos de BiscayTIK.
- Puesta en Producción del Cuadro de mandos de Entidades.
- Puesta en Producción del Cuadro de mandos de BiscayTIK.

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 por seis 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
Persona responsable de proyecto con titulación superior con al menos 5 años de experiencia contrastada en gestión de proyectos en el ámbito del presente proyecto.	(SÍ/NO) (en años)	Titulación SÍ >=5 años
Una (1) persona analista funcional BI senior especializada en proyectos de implantación de soluciones de BI en Administraciones publicas debiendo acreditarse más de 3 de años de experiencia en el entorno tecnológico definido en el punto 2.4.	(SÍ/NO) (en años)	>3 años
Una (1) persona con perfil de analista técnico con más de 3 años de experiencia en proyectos de visualización de datos en soluciones de BI en el entorno tecnológico definido en el punto 2.4.	(SÍ/NO) (en años)	>3 años
Una (1) persona con perfil de analista técnico con más de 3 años de experiencia en proyectos de transformación de datos en soluciones de BI en el entorno tecnológico definido en el punto 2.4.	(SÍ/NO) (en años)	>3 años

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

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