

0. ANTECEDENTES

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

Para cumplir este objetivo el proyecto cuenta con tres ejes,

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

1. OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación de servicios de soporte técnico y mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo para el módulo de Servicios Sociales de BiscayTIK.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La adjudicataria deberá tener la capacidad de prestar una gestión y un asesoramiento técnico integral a la entidad contratante, poniendo inmediatamente a disposición del contrato especialistas en todas las materias que comprenden el servicio de mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo en el módulo de Servicio Sociales de BiscayTIK.

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, 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

Fundación BiscayTIK Fundazioa, ha puesto en funcionamiento una herramienta informática que 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 (módulo de servicios sociales de BiscayTIK) permite gestionar los siguientes servicios:

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

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

El objeto del pliego es proveer de mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo al módulo de Servicio Sociales de Biscaytik.

El adjudicatario deberá tener la capacidad de prestar mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo del módulo de Servicios Sociales a la entidad contratante poniendo inmediatamente a disposición del contrato los especialistas necesarios para la adecuada realización de los trabajos.

No obstante, al adjudicatario se le podrá indicar que realice mantenimiento en otros módulos basados en la misma tecnología, así como la integración entre los módulos objeto del presente contrato y otros módulos con los que se relacionen y la creación de los servicios de interoperabilidad que fueran necesarios.

2.2 Entorno tecnológico

Las características del entorno tecnológico en el que se engloba el Módulo de Servicios Sociales, son las siguientes:

- Arquitectura
 - Microsoft Dynamics AX 2009 Service Pack 1
 - Utilidades .Net
 - Sql Server Reporting Services
 - Sql Server Analysis 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 2007

- Online Certificate Status Protocol (OCSP)
- Integración con Plataforma ZAIN
- Integración con sistema de firma e identificación.

2.3 Especificaciones técnicas mínimas requeridas

El equipo asignado por parte del proveedor en cada uno de los lotes al servicio deberá realizar las siguientes funciones:

- Gestión y administración del servicio.
- Gestión de las nuevas funcionalidades y sus incidencias relacionadas, mediante la herramienta implantada en Fundación BiscayTIK Fundazioa, ADITUZ.
- Facilitar a Fundación BiscayTIK Fundazioa las estimaciones realizadas para su aprobación o revisión.
- Facilitar a Fundación BiscayTIK Fundazioa el detalle de esfuerzo dedicado a la implementación de cada demanda, comparado con la estimación prevista.
- Entregar a Fundación BiscayTIK Fundazioa los informes de situación definidos que permitan el control continuo del servicio, conteniendo esfuerzos dedicados, acumulados, pendientes, etc.
- Interlocución directa con Fundación BiscayTIK Fundazioa para la gestión de las tareas a realizar.
- Realización de actas de reunión.
- Diseños funcionales
- Diseños técnicos.
- Intervenciones/Actualizaciones de datos.
- Desarrollos de las nuevas funcionalidades.
- Configuración y parametrización de cualquier módulo alcance del proyecto
- Corrección de posibles errores.
- Actualización del modelo entidad relación.
- Realización y documentación de las pruebas realizadas:
 - Pruebas unitarias
 - Pruebas de integración
 - Pruebas de aceptación
- Actualización / creación de los manuales de usuario.
- Creación y gestión de permisos de usuario.
- Migraciones de datos, definición técnica del proceso, creación del mismo y lanzamiento.
- Generación de los paquetes de despliegue y la documentación asociada al mismo.
- Generación de los manuales de integración con otros módulos o sistemas.
- Resolución de dudas técnicas.
- Aseguramiento de la calidad de las funcionalidades entregadas.
- Otras relacionadas con mantenimiento de aplicaciones

El adjudicatario facilitará los medios necesarios para la integración, importación y promoción de los desarrollos realizados entre los diferentes entornos de Fundación Biscaytik Fundazioa.

Todos los servicios serán bilingües (euskera/castellano).

2.4 Actividades del servicio

2.4.1 Mantenimiento básico

a) Atención a consultas y soporte técnico

Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias técnicas de personal técnico y CAU de Fundación BiscayTIK Fundazioa, respecto a las aplicaciones objeto del servicio.

Para gestionar y resolver las consultas e incidencias registradas por el CAU, así como la apertura de problemas, si procede, se utilizará la aplicación de gestión de incidencias que utiliza Fundación BiscayTIK Fundazioa, ADITUZ.

b) Mantenimiento correctivo (errores)

Definido como el conjunto de acciones orientadas a garantizar la continuidad de las aplicaciones en producción. Son los cambios necesarios para la resolución de los errores en las aplicaciones que afectan a su disponibilidad por parte de los usuarios.

Es un mantenimiento no planificado, que contempla la resolución de problemas en los procesos productivos. Los problemas corren por cuenta de la empresa adjudicataria, sin coste para Fundación BiscayTIK Fundazioa.

Para su gestión, se utilizará la aplicación de gestión de incidencias que utiliza Fundación BiscayTIK Fundazioa, ADITUZ.

c) Mantenimiento preventivo

Acciones orientadas a la mejora de los servicios desarrollados. Su objetivo es minimizar el mantenimiento correctivo y mejorar la calidad.

2.4.2 Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevos desarrollos

a) Mantenimiento evolutivo

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

b) Mantenimiento adaptativo

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

c) Nuevos desarrollos

Son las tareas de desarrollo incluidas en proyectos de nueva creación.

En todos los casos, para su realización será necesario el registro y aprobación de una petición que se tramitará con la aplicación de Fundación BiscayTIK Fundazioa de gestión de peticiones, ADITUZ.

2.5 Niveles de servicio

2.5.1 Indicadores de Servicio

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

- Servicio de atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones.
- Servicio de mantenimiento correctivo (problemas).
- Servicio de mantenimiento evolutivo / adaptativo y nuevo desarrollo.

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- **Catalogación Caso/Tipo Mantenimiento:** Atributo que identifica el indicador
- **Tiempos Objetivo:** Límite temporal para el cumplimiento del indicador entendiendo por:
 - **Tiempo de Resolución.**- Tiempo transcurrido desde la petición de una consulta o soporte técnico hasta que se entrega la respuesta definitiva que cierra el caso.
 - **Tiempo de Primera Respuesta.**- Tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta.
El tiempo de primera respuesta de una petición tiene como objetivo:
 - Confirmar la recepción de la petición
 - Realizar el análisis preliminar
 - Comunicar una primera valoración y planificación con fecha de resolución.
 - **Desviación sobre planificación.**- Tiempo transcurrido desde la fecha estimada de entrega hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente (Fecha real de entrega).
- **Periodicidad:** Frecuencia de cálculo del indicador
- **Objetivo:** Valor fijado como objetivo para el indicador. El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

Un atributo de catalogación importante es la urgencia o la criticidad (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados.

Sus valores son y así se refleja en la herramienta de gestión de incidencia (ADITUZ) de Fundación BiscayTIK Fundazioa:

- **Bloqueante:** toda aquella incidencia que bloquea el trabajo del usuario impactando gravemente sobre el negocio o la imagen de los ayuntamiento y entes locales. Requiere de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva y debe ser solucionada en el momento.
- **Crítica:** toda aquella incidencia que no bloquea el trabajo del usuario en el momento en el que se produce, pero que requiera una resolución rápida, ya que puede suponer una parada en el flujo de trabajo posterior, y que además impacta sobre la imagen de los ayuntamiento y entes locales.
- **Importante:** toda aquella incidencia que no bloquea el trabajo del usuario en el momento en el que se produce, que no impacta sobre el negocio o la imagen de los ayuntamiento y entes locales, pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.
- **Normal:** Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de los ayuntamiento y entes locales a y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación

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

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

Atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones

CATALOGACIÓN CASO	TIEMPO DE RESOLUCIÓN (Máximo)	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Importante	4 Horas	MENSUAL	>=95%
Normal	16 Horas	MENSUAL	>=95%

Mantenimiento correctivo (problemas)

CATALOGACIÓN CASO	TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA (Máximo)	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Bloqueante	2 Horas	MENSUAL	>=95%
Crítica	4 Horas	MENSUAL	>=95%
Importante	8 horas	MENSUAL	>=95%
Normal	16 horas	MENSUAL	>=95%

Mantenimiento Evolutivo / Adaptativo y Nuevo Desarrollo

CATALOGACIÓN CASO	TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA (Máximo)	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Crítica	4 Horas	MENSUAL	>=95%
Importante	16 horas	MENSUAL	>=90%
Normal	24 horas	MENSUAL	>=90%

TIPO MANTENIMIENTO	DESVIACIÓN SOBRE PLANIFICACIÓN	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Evolutivo/ Adaptativo	Máximo 15%	MENSUAL	>=90%
Nuevo desarrollo	Máximo 15%	TRIMESTRAL	>=90%

Para la obtención de estos indicadores se requerirá un mínimo de 25 casos de lo contrario, se acumularán durante los meses que sean necesarios hasta alcanzar ese mínimo, procediéndose a aplicar el resultado final a todo el periodo contabilizado.

Las horas se contabilizarán exclusivamente dentro del horario establecido para la prestación del servicio.

% DE ERRORES MÁXIMO POR ENTREGA	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Máximo 15%	MENSUAL	$\geq 95\%$

2.6 Fases del servicio

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

FASE-1: DIAGNOSTICO

En esta fase se realizará una revisión conjunta entre Fundación BiscayTIK Fundazioa y la empresa colaboradora del alcance del servicio, la estructura de gestión, las exigencias del servicio y la organización del mismo.

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

FASE-2: TRANSFERENCIA

En esta fase se realizará una transferencia de conocimientos estructurada, mediante la ejecución de un plan de reuniones específicas con los responsables de Fundación BiscayTIK Fundazioa, formación funcional en aquellos casos que se requiera y familiarización con los procedimientos e instrucciones técnicas requeridos por Fundación BiscayTIK Fundazioa.

El plazo de ejecución del conjunto de estas dos primeras fases no podrá superar 24 días hábiles y los servicios incluidos en ellas no serán facturables, debiéndose garantizar el servicio. En la oferta se debe indicar obligatoriamente el enfoque para realizar esta transferencia en el tiempo propuesto. No se puntuaran las ofertas que no justifiquen este punto.

Se deberá incluir un cuadro como el siguiente para dar respuesta a este punto.

CONCEPTO	PROPUESTA	JUSTIFICACIÓN
DURACIÓN FASES 1 Y 2 DEL SERVICIO	(en días)	

FASE-3: EXPLOTACIÓN

El objetivo de esta fase es el de ejecutar y gestionar los servicios del contrato y garantizar la calidad del servicio mediante el desarrollo de las actividades indicadas, la medición de las mismas mediante las métricas establecidas,

el control de calidad del servicio y la elaboración de propuestas de acciones de mejora. Es esta fase, cuando empezarán a funcionar a pleno rendimiento los comités creados al efecto, el seguimiento de los trabajos según el plan de calidad y el reporting de la evolución de los trabajos a los responsables de las mismas.

FASE-4: DEVOLUCIÓN

En esta fase, el Proveedor pondrá a disposición de Fundación BiscayTIK Fundazioa los documentos de trabajo, la documentación técnica y todo lo necesario para poder volver a asumir el mantenimiento delegado.

Para ello, y a lo largo del periodo que dure el contrato, se realizará un Plan de Devolución que será revisado y aprobado progresivamente por Fundación BiscayTIK Fundazioa.

Puesto que para las fases iniciales del servicio (diagnóstico, transferencia y estabilización) se ha definido un plazo máximo de 24 días, esta fase de devolución a Fundación BiscayTIK Fundazioa o a un tercero se fija también en 24 días hábiles. Se entiende entonces que será tarea del adjudicatario colaborar activamente en este período de transición. Esta fase de Devolución, no será facturable.

3. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El objetivo de las tareas que 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 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.

El licitador 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. Se valorará dentro de la gestión del servicio la mejora de este parámetro.

A la finalización de los trabajos, el Proveedor 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.

El adjudicatario 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, el adjudicatario se compromete a mantener y atender las reuniones que BiscayTIK concierte con otras empresas o instituciones.

Para la realización del servicio se considera necesario un equipo de trabajo de al menos 4 personas 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.

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, como pueden ser la promoción entre entornos, intervenciones planificadas, etc.

No obstante, también se requiere una VENTANA de ATENCIÓN de 24x7 basada en poder disponer de algún teléfono móvil de algún responsable del servicio, para poder comunicar situaciones de emergencia o situaciones de contingencia no planificadas. El precio de la hora de este servicio (cuando sea requerido) será el doble de la hora estipulada.

4.3 Tiempo estipulado para presentarse

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

4.4 Entregables

La documentación se entregará en soporte electrónico y en papel para poder realizar un seguimiento del proyecto. Dicha documentación deberá estar actualizada a lo largo del proyecto manteniendo un histórico de la misma. Tanto la documentación (manuales) como la propia aplicación, deberán ser bilingües (Euskera-Castellano). El alcance concreto de cada uno de los entregables será definido por Fundación BiscayTIK Fundazioa.

Por cada uno de los trabajos, salvo en aquellas tareas en las que no aplique, deberán realizarse las siguientes entregas:

- Análisis funcional.
- Diseños técnicos, parametrización etc.
- Plan de Pruebas
- Plan de formación.
- Manual de usuario
- Manual de Integración
- Manual de Explotación
- Manual de Instalación
- Manual de parametrización implantaciones.
- Informe de Resultado de Pruebas
- Código Fuente
- Informe de Lanzamiento
- Informes de Seguimiento
- Informe de Cierre
- Actas de Reunión

Adicionalmente también se entregarán video.tutoriales que el adjudicatario deberá crear para explicar el funcionamiento de la aplicación.

4.5 Control de los trabajos

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

La empresa adjudicataria propondrá soluciones mecanizadas para la gestión y seguimiento del servicio

.

4.6 Propiedad intelectual

La adjudicataria cederá a favor de la Fundación BiscayTIK Fundazioa todos sus derechos de autor y de propiedad intelectual, en general, correspondientes a los trabajos, creaciones y documentos preparados en virtud del presente contrato. La cesión de los derechos de propiedad intelectual no tendrá límite temporal alguno y se entenderá incluida en los Honorarios a cobrar por la adjudicataria. A tales efectos la Fundación BiscayTIK Fundazioa estará legitimada para modificar, transformar, reproducir, distribuir, publicar, exponer, utilizar y explotar en general la obra del adjudicatario.

La adjudicataria se obliga a no utilizar, directa o indirectamente, todo o parte del Estudio para cualquier otro encargo similar que se pudiera desarrollar en cualquier lugar del mundo.

La empresa adjudicataria debe facilitar a Fundación BiscayTIK Fundazioa todas las fuentes de todos los archivos, así como de los recursos tecnológicos empleados.

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

eskaintzak@biscaytik.eus

Firmado: Alaitz Etxeandia Arteaga

Directora General Fundación BiscayTIK Fundazioa

ANEXO I – SOLVENCIA EQUIPO HUMANO

Requisitos técnicos mínimos	Valor Propuesto	Valor Exigido
Un/a (1) jefe/a de proyecto con titulación superior y con al menos 5 años de experiencia contrastada en la gestión de proyectos en el ámbito del presente proyecto. Tal y como se indica en el Informe de Especificaciones Técnicas, este perfil no computará dentro del equipo mínimo requerido de 4 personas.	(en años) Titulación Superior (SI/NO):	>=5 años Titulación Superior = SÍ
Un/a (1) analista funcional con experiencia suficiente y contrastada en Servicio Sociales acreditarse más de tres (3) años de experiencia.	(en años)	> 3 años
Tres (3) programadores con experiencia suficiente y contrastada en la tecnología relacionada con el entorno tecnológico Dynamics AX 2009 descrita en el apartado 2.2, debiendo acreditarse más de un (1) año de experiencia.	(en años)	> 1 año

El incumplimiento de estos requerimientos para el equipo de personal será causa de exclusión. La NO inclusión explícita 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.