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.

Con la entrada en vigor de la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público el 1 de octubre de 2016 se avanzó en la regulación de los órganos colegiados, sobre todo en el ámbito de la administración electrónica. En concreto, y según lo estipulado en el artículo 18.1 del mismo: "1. De cada sesión que celebre el órgano colegiado se levantará acta por el Secretario, que especificará necesariamente los asistentes, el orden del día de la reunión, las circunstancias del lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de las deliberaciones, así como el contenido de los acuerdos adoptados. Podrán grabarse las sesiones que celebre el órgano colegiado. El fichero resultante de la grabación, junto con la certificación expedida por el secretario de la autenticidad e integridad del mismo, y cuantos documentos en soporte electrónico se utilizasen como documentos de la sesión, podrán acompañar al acta de las sesiones, sin necesidad de hacer constar en ella los puntos principales de las deliberaciones." Esta redacción posibilista abre la puerta a una nueva forma electrónica de gestionar las actas de sesiones de los órganos colegiados, que unido a la modificación del artículo 46.3 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local mediante la Disposición final segunda del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, posibilitando -en situaciones excepcionales- celebrar sesiones y adoptar acuerdos a distancia por medios electrónicos y telemáticos, ha transformado la manera de concebir y plasmar los acuerdos de dichos órganos. Esta ley abre la puerta a una nueva gestión electrónica de las actas de las sesiones de los órganos colegiados.

Si bien el primero de los artículos no es directamente aplicable a los órganos de gobierno de las Entidades Locales (EELL) en aplicación de la Disposición adicional vigesimoprimera de la misma Ley 40/2015, denominada Órganos Colegiados de Gobierno, no es menos cierto que el contenido de esa práctica descrita en el artículo puede llevarse a cabo en aplicación de la potestad de organización que disponen los propias Entidades, a través de la aplicación de sus reglamentos orgánicos.

"Las disposiciones previstas en esta Ley relativas a los órganos colegiados no serán de aplicación a los órganos Colegiados del Gobierno de la Nación, los órganos colegiados de Gobierno de las Comunidades Autónomas y los órganos colegiados de gobierno de las Entidades Locales"

Por otra parte, el segundo de los artículos -en la actualidad- sólo se contempla para situaciones excepcionales pero nos alerta ante un mundo cambiante, en el que la tecnología debe estar preparada para dar cumplimiento a los nuevos desafíos.

Desde la Fundación BiscayTIK se trabaja en la búsqueda de las mejores soluciones tecnológicas para conseguir que las Corporaciones del TTHH de Bizkaia se adentren en la Sociedad de la Información, respetando en todo caso la normativa vigente. En este sentido, desde Fundación BiscayTIK Fundazioa, se considera oportuno

licitar un proyecto para la implantación de una plataforma de Videoactas que permita, a las Entidades Locales del Territorio Histórico de Bizkaia (THB), la elaboración de las actas de los órganos colegiados utilizando nuevas herramientas que proporcionen reducción en los tiempos de elaboración de las actas que otorguen validez a las mismas a través de la firma electrónica y que además redunde en una mayor transparencia de la entidad local, todo ello contemplado la legislación vigente aplicable.

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de instalación, integración y despliegue de la plataforma de Videoactas para las entidades locales adheridas al proyecto BiscayTIK.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La adjudicataria deberá tener la capacidad de prestar una gestión de proyectos y un asesoramiento técnico y consultivo integral a la entidad contratante, poniendo inmediatamente a disposición del contrato especialistas en todas las materias que comprenden el servicio de instalación, integración y despliegue de la plataforma de Videoactas para las entidades locales adheridas al proyecto 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, telemático, 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 Condiciones funcionales del aplicativo

La Fundación BiscayTIK Fundazioa pretende dotar a las entidades adheridas al proyecto BiscayTIK de una plataforma de Videoactas que permita además del cumplimiento normativo, incorporar herramientas que redunden en la mejora del área de secretaría de las EELL del THB y en la transparencia municipal.

Entre los objetivos de la implementación de una solución de Videoactas están simplificar el proceso de elaboración de las actas de los órganos colegiados, transcribir con mayor veracidad las intervenciones de las personas miembro de los órganos colegiados y aportar mayor transparencia a la entidad con la posibilidad de la retrasmisión de las reuniones públicas de los órganos colegiados. Con estos objetivos, se diferencian las funcionalidades que debe cumplir una solución que dé respuesta a esta casuística tal y como se indica a continuación.

En primer lugar, hay que indicar que las soluciones deberán de cubrir las siguientes requisitos y *funcionalidades de carácter general*:

- *Única y Parametrizable*: La solución será única para todas las entidades locales adheridas y deberá ser parametrizable para cada entidad. El despliegue de la solución (código) deberá ser incluido en el alcance de la propuesta, así como la parametrización/despliegue de al menos 10 entidades locales. Quedará fuera del alcance la parametrización/despliegue del resto de entidades locales. Las entidades a desplegar serán seleccionadas por la Fundación BiscayTIK.
- *Multientidad*: La solución será válida para todos los Ayuntamientos, Mancomunidades y otras entidades adheridas al proyecto BiscayTIK y los O.O.A.A. de éstas, incluyendo sus entidades, entes y organismos vinculados o dependientes.
- *Bilingüismo*: La aplicación debe de cumplir totalmente con los requisitos de bilingüismo tanto a nivel diseño de pantallas como emisión de documentos.
- *Look&Feel*: El diseño de la interfaz será elaborado por Fundación BiscayTIK y la aplicación permitirá la particularización de diseños particulares para entidades diferentes en la parte pública (portales web).
- *Legislación*: La solución propuesta deberá estar adaptada a la legislación vigente y será actualizable a los desarrollos o modificaciones de futuras normativas. En concreto, para los supuestos que pueda constituirse, celebrar sesiones y adoptar acuerdos a distancia por medios electrónicos deberá establecerse sistemas que acrediten que sus miembros participantes se encuentren en territorio español y quede acreditada su identidad. Asimismo, se deberá asegurar la comunicación entre ellos en tiempo real durante la sesión, disponiéndose los medios necesarios para garantizar el carácter público o secreto de las mismas según proceda legalmente en cada caso. Igualmente, el servicio electrónico deberá prestarse y ubicarse los sistemas de tránsito y almacenamiento dentro del territorio de la Unión Europea.
- *Accesible*: La solución deberá cumplir con accesibilidad AA.
- *Seguridad*: La solución deberá usar protocolo de comunicaciones SSL que garantice la integridad y unas comunicaciones encriptadas.
- *Multidispositivo*: Posibilidad de acceder a las sesiones desde cualquier dispositivo en las sesiones online y mixta.
- *Modelo de servicio*: Independientemente del modelo de servicio (On Premise o SaaS) el original del acta y el vídeo siempre estarán en los repositorios de la Fundación BiscayTIK. El adjudicatario deberá asegurar que la solución se podrá proveer tanto en modelo On premise como Saas e incluso la transformación de uno a otro por cambios en la estrategia de Fundación BiscayTIK.

Las ***funcionalidades básicas*** que debería de cumplir la herramienta son:

- Gestión de las convocatorias y notificación de éstas a los miembros del órgano colegiado.
  Los miembros del órgano podrán:
  - Acceder a la convocatoria.
  - Consultar el borrador del acta.
  - Consultar el acta firmada.
  - Tener acceso a la documentación de vídeo de la sesión.
  - Posibilidad de sistemas de votación en caso de que algún punto de la sesión conlleve votación.
  - Firmar el acta.
- Configuración de la sesión.
  - Orden del día.
  - Oradores.
- Grabación del pleno.
- Enfoque automático al orador activo.
- Streaming en directo.
- Posibilidad de videoconferencia nativa o conexión con las videoconferencias más habituales (TEAMS, WEBEX, ...).

- Creación automática del acta sucinta de la sesión, con identificación unívoca del vídeo relacionado con la misma.
- Módulo de explotación de las actas por tipo de órgano, tipo de sesión, fechas, orador, etc, todo ello teniendo en cuenta el perfil de la persona que consulta.
- Posibilidad de sesiones presenciales, sesiones online y sesiones mixtas.
- Trazabilidad para dar fehaciencia de los envíos de las convocatorias, el acceso a los documentos, etc.
- El soporte mediante el cual ha sido grabada la sesión deberá contener una huella que garantice la integridad de la grabación.
- Certificación de los contenidos mediante firma digital: para garantizar la validez de las actas de las instituciones.
- Soporte software en las sesiones para grabación, minutaje, etc. para la preparación del acta.

Además de éstas, se enumeran a continuación otras funcionalidades que se considera que aportan valor añadido a las soluciones:

- Gestión de puntos del día que pudieran ser secretos de cara a la publicación a personas que no pertenezcan al órgano colegiado en cuestión. Diferenciación de transmisión y grabación. Permitir detener la transmisión en puntos privados, pero no la grabación.
- Posibilidad de minutaje online.
- Posibilidad de minutaje offline.
- Posibilidad de modificación de marcas durante la grabación (en cualquier momento), derivadas de errores en el minutaje.
- Inmediatez a la hora de publicar el vídeo en el portal público de la entidad local.
- Diferenciación de transmisión y grabación. Permitir detener la transmisión en puntos privados, pero no la grabación
- Transcripción e indexación automática: de las intervenciones de toda la sesión, creando un registro con toda la información indexada necesaria para la generación del acta.
- Subtitulado automático: funcionalidad para generar los subtítulos asociados a la grabación y que sí son necesarios para poder cumplir con la normativa de accesibilidad, permitiendo el acceso a los contenidos a todas las personas del contenido multimedia. Subtitulado tanto en euskera como en castellano.
- Búsqueda por texto en los vídeos: gracias a la transcripción sincronizada, deberá ser posible realizar una búsqueda por texto en los diálogos de la sesión y enlazar con la parte concreta del vídeo.
- Identificación automática de intervinientes: mediante un sistema de reconocimiento manual, a través de microfonía y/o biométrico, permitirá asignar los textos de los diálogos a cada persona que interviene en la grabación.
- Otras funcionalidades que pudieran ser de interés.

En cuanto a legislativamente, la solución deberá dar cobertura a las siguientes funcionalidades legislativas.

- Certificación ENS. El grado de cumplimiento será valorable en el sobre C.

Por último, la arquitectura propuesta deberá permitir la integración de esta con las siguientes utilidades de la solución BiscayTIK.

A continuación, se recogen el proceso completo y las integraciones necesarias a implementar para que la solución sea totalmente operativa con la totalidad de la funcionalidad de la plataforma BiscayTIK.

2.2 Descripción del proceso completo y sus integraciones

A continuación, se detallan las principales actividades relacionadas con el proceso y sus integraciones.

2.2.1 Descripción general de los módulos

BiscayTIK pone a disposición de las entidades locales una suite de productos informáticos para cubrir sus necesidades tecnológicas. A continuación, se describen los que se relacionarían con esta solución:

- Portales web y sele electrónica: Sitio web multiidioma de cada entidad local publicado en Microsoft Sharepoint 2016.
- Gestor administrativo municipal (GAM) es la herramienta Informática para la gestión interna de la Administración Local, Los módulos funcionales de los que está compuesto el Gestor Municipal son, entre otros, los siguientes:
    - Registro de Entrada y Salida
    - Gestión de Expedientes

2.2.1.1 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.

2.2.1.2 Módulo de Registro de entrada y salida

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

- Recoge el Libro de Registro según las especificaciones SICRES del MAP, permitiendo el registro de los asientos de entrada y salida, así como la consulta e impresión de dichos movimientos.
- Gestión de solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los trámites y procedimientos.
- Gestión de las anotaciones por parte de los departamentos asignados como destinatarios.
- Gestión múltiples libros de diferentes niveles: General, de Área y Departamentales.
- Integración con el gestor documental.
- Sellado automático de documentos registrados.
- Gestión de envío y generación de las tarjetas de acuse de recibo de Correos (tarjetas rosas).

2.2.1.3 Gestor de expedientes

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

Módulo Diseñador

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

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

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

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

Módulo Tramitador

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

A instancia de parte, las solicitudes pueden proceder de:

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

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

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

El módulo permite a sus usuarios:

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

- Funcionamiento

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

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

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

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

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

2.2.2 Proceso completo

Para la integración desde GAM con la solución de Videoactas se plantean inicialmente dos puntos principales en la que debe realizarse:

- Previa a la sesión del órgano colegiado. En el módulo de expedientes de GAM se creará el expediente correspondiente a la sesión del órgano colegiado y toda la gestión del orden del día junto con toda la documentación relacionada. Sería en este punto donde se debería integrar con el módulo de Videoactas para que sea desde aquí desde donde se haga toda la gestión del envío de las notificaciones/comunicaciones de la convocatoria a los asistentes a la sesión (creando registros de salida en GAM y creando también automáticamente notificación/comunicación electrónica por comparecencia en la sede de la entidad) y el control de acceso o no a dichas notificaciones/comunicaciones. Sería en este mismo módulo de Videoactas donde también se llevaría toda la gestión de la propia sesión (control de asistencia de los distintos miembros, votaciones de los distintos puntos del día, generación del acta,...).
- Posterior a la sesión del órgano colegiado. Una vez terminada la sesión tanto el acta como más documentos que se hayan generado durante la gestión de la sesión en el módulo de Videoactas deberán volcarse al módulo de expedientes, para que sea en este módulo donde se continue con la tramitación de la sesión. También en este punto, se debería integrar el módulo de Videoactas con el portal de la entidad correspondiente para que se publique las sesiones públicas.

2.2.3 Integraciones

Para poder realizar las integraciones descritas en el punto anterior, la solución deberá permitir la integración con las siguientes funcionalidades de la solución BiscayTIK:

- Integración con sistema de usuarios (DA) para facilitar el SSO. Se deberá permitir el uso del usuario del directorio activo BiscayTIK para conectarse a la solución de Video Actas.
- Acceso al sistema de firma electrónica corporativa SHF (Servicio horizontal de Firma) para los procesos de sellado y firma. BiscayTIK dispone de un Servicio Web para firma y sellado de documentación que estará accesible para la integración con la solución de Videoactas. Los documentos generados en la solución de Videoactas, serán firmados y/o sellados utilizando este servicio web de BiscayTIK. La especificación del servicio será proporcionada al adjudicatario en la reunión de lanzamiento del proyecto.
- Registro de salida para realizar las notificaciones/comunicaciones electrónicas a los miembros del órgano colegiado.
- Integración con el repositorio documental ya existente en la solución BiscayTIK. BiscayTIK dispone de un repositorio documental, el cual, permite la incorporación de documentación mediante una API de servicios web. Toda la documentación generada en la solución de videoacta debe almacenarse en el citado repositorio.
- Integración con los portales corporativos de las entidades locales. La solución de Videoactas, deberá posibilitar la publicación de las sesiones de los órganos colegiados, en el portal de la entidad local.
- Integración con cámaras y micrófonos y con el software de grabación cuando exista en la entidad local. Cuando el software de grabación no exista en la entidad local, se utilizará el software de grabación propio de la herramienta.

2.3 Descripción tareas alcance del servicio

A continuación, se detallan las principales actividades relacionadas con el servicio, que, sin ánimo de ser exhaustivas y completas, pretenden describir el marco de trabajo exigible en cuanto a la presente licitación.

Para la consecución del objetivo final y con el propósito de alcanzar las metas descritas en este informe de especificaciones técnicas, se deberá realizar una propuesta técnica que tenga en cuenta el alcance total de la solución, siendo su objetivo final el de dejar totalmente operativo el sistema para la realización de una sesión de un órgano colegiado dentro de una EELL. De esta manera, se deberán detallar al menos las siguientes:

2.3.1 Descripción de la solución de Videoactas.

Se requiere una descripción de todas las funcionalidades comentadas en el punto 2.1 Condiciones funcionales del aplicativo:

- Requisitos y funcionalidades de carácter general.
- Funcionalidades básicas.
- Funcionalidades de valor añadido.
- Funcionalidades legislativas.

Toda funcionalidad recogida en el pliego que no se explique en la oferta se considerará de NO CUMPLIMIENTO de la funcionalidad. En caso de que la funcionalidad no explicada fuera de carácter general o básica será causa de exclusión.

Adicionalmente a las funcionalidades recogidas en el pliego se podrán exponer funcionalidades extras que proporcione la solución del licitador.

Es necesario realizar una descripción del funcionamiento de la solución, que recoja una visión global, explicando los aspectos que ayuden a comprenderla tanto a nivel funcional, como a nivel arquitectónico, para observar el encaje que tendría en los sistemas de BiscayTIK y la complejidad de su implantación.

La descripción exhaustiva de las integraciones con los sistemas de BiscayTIK es el identificado en el punto 2.2 Descripción del proceso completo y sus integraciones.

La descripción exhaustiva de la parametrización de la solución propuesta con las EELL se realizará en el punto 2.3.3 Parametrización de EELL. Para el servicio SaaS de la solución completa de Videoactas (sin límite de sesiones plenarias) por entidad local y año de servicio, se ha considerado la clasificación de entidades locales por número de habitantes de manera que se diferenciarán los siguientes rangos:

CATEGORIA	HABITANTES
Categoría A	Entidades locales con más de 20.000 habitantes
Categoría B	Entidades locales de entre 10.000 y 20.000 habitantes
Categoría C	Entidades locales de entre 5.000 y 10.000 habitantes
Categoría D	Entidades locales de entre 2.500 y 5.000 habitantes
Categoría E	Entidades locales de entre 1.000 y 2.500 habitantes
Categoría F	Entidades locales con menos de 1.000 habitantes

Las mancomunidades y resto de entes locales que no sean ayuntamientos se considerarán dentro del rango de menos de 1.000 habitantes.

Se requiere una descripción de la arquitectura tecnológica de la solución que soporte el modelo de prestación reflejado en el punto 2.3.5 descripción del modelo de prestación.

2.3.2 Enfoque de las integraciones con la solución BiscayTIK.

Se requiere la descripción de las diferentes integraciones reflejadas en el punto 2.2 Descripción del proceso completo y sus integraciones.

Se valorará la mejor planificación de las diferentes integraciones requeridas con la solución BiscayTIK.

2.3.3 Parametrización de EELL.

El objetivo de esta tarea es la de parametrizar una entidad local y dejarla totalmente operativa. Dentro del alcance de este pliego se estima la parametrización de 10 entidades locales.

En este punto se deberá determinar la infraestructura hardware y software mínima exigible en el salón en el que se vaya a realizar la sesión del órgano colegiado, por ejemplo, cámara de vídeo junto con micrófono y sus características mínimas, requerimientos del pc necesario para instalar el software de grabación etc. El resultado de esta fase deberá dejar preparada una sala para realizar una sesión con la solución de Videoactas.

Se deben recoger varios ejemplos de parametrización de EELL haciendo diferenciación entre los casos en los que la sala en la que se celebre el órgano colegiado tenga que integrarse con vídeo, microfonía, haya que instalar el software de grabación del adjudicatario o aquellos en los que no existan estos recursos y la parametrización sea de mínimos. El adjudicatario en su propuesta deberá indicar cuáles son esos mínimos para que la solución pueda estar operativa.

Se valorará la presentación a alto nivel de una planificación de puesta en marcha para una Entidad Local para conocer los plazos del licitador.

Las entidades locales a parametrizar serán identificadas por Fundación BiscayTIK.

2.3.4 Asistencia en servicios accesorios

Además de los servicios anteriormente descritos, el adjudicatario deberá prestar un servicio de asistencia técnica presencial y/o remota a sesiones, asistencias para la realización y/o ayuda al postminutaje u otras asistencias relacionadas con el soporte a las EELL en relación con la gestión previa, durante o posterior a una sesión.

Para ello, se ha considerado necesaria la existencia de una bolsa de horas que dé respuesta a esta posible necesidad. De manera que, se encontrará dentro del alcance del proyecto la existencia de una bolsa de horas, que en su conjunto supongan al menos 300 horas de soporte, las cuales se irán consumiendo en base a solicitudes de asistencias estimadas y aprobadas que serán gestionadas dentro del sistema de gestión de incidencias de BiscayTIK (ADITUZ) y cuyo fin será la realización de las asistencias identificadas en este punto o cualquiera otra relacionada con el mismo. La mejora de este parámetro será valorable.

Este tipo de solicitudes serán catalogadas en ADITUZ según su nivel de prioridad. Para cada solicitud se detallan una serie de campos:

- Catalogación Caso Atributo que identifica el indicador.
- Tiempos Objetivo: Límite temporal para el cumplimiento del indicador entendiendo por:
    - Tiempo de Resolución.- Tiempo transcurrido desde la petición de una consulta o soporte técnico hasta que se entrega la respuesta definitiva que cierra el caso.

- Tiempo de Primera Respuesta.- Tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta.
  El tiempo de primera respuesta de una petición tiene como objetivo:
  - Confirmar la recepción de la petición.
  - Realizar el análisis preliminar.
  - Comunicar una primera valoración y planificación con fecha de resolución.
- Desviación sobre planificación.- Tiempo transcurrido desde la fecha estimada de entrega hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente (Fecha real de entrega).

- **Periodicidad:** Frecuencia de cálculo del indicador.
- **Objetivo:** Valor fijado como objetivo para el indicador. El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

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

Sus valores son:

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

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

Los niveles de servicio propuestos serán objeto de penalización, se especifican en la siguiente tabla.

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

Importante	8 Horas	MENSUAL	>=95%
Normal	16 horas	MENSUAL	>=95%

Para la obtención de estos indicadores se requerirá un mínimo de 10 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. Estos indicadores se revisarán mensualmente.

2.3.5 Descripción del modelo de la prestación del servicio.

En una primera fase se estima que la prestación del servicio se realizará en formato SaaS empleando los servicios del adjudicatario y su plataforma CLOUD. Esta plataforma CLOUD y la información albergada por la misma, deberá ubicarse y prestarse dentro del territorio de la Unión Europea.

Los datos a que se refiere el apartado anterior no podrán ser objeto de transferencia a un tercer país u organización internacional, con excepción de los que hayan sido objeto de una decisión de adecuación de la Comisión Europea.

BiscayTIK puede requerir en un futuro, que la solución sea implantada On Premise. Tendrá que explicarse la forma de realizar esta migración del SaaS a On Premise para que el servicio continúe operativo. Se deberá aportar una planificación a alto nivel (sin ánimo de ser exhaustiva) para conocer los plazos de ejecución.

En el modelo de licenciamiento en modo SaaS, se realizará una baremación teniendo en cuenta el precio de la licencia ofertada para un año y los meses restantes hasta fin de año para el caso de aquellas EELL que se incorporen a la solución en un año ya iniciado, finalizándose siempre a 31 de diciembre de dicho año. Una vez finalizado el contrato, el adjudicatario deberá poner a disposición de la Fundación BiscayTIK toda la información almacenada por la aplicación de Videoactas objeto de la presente licitación.

Además, se deberán indicar unos acuerdos de nivel de servicio que al menos incluyan los siguientes:

- Disponibilidad garantizada mensual del servicio SaaS (indicar el % de disponibilidad mínimo horas)

Estos acuerdos a nivel de servicio serán medibles y serán objeto de penalización.

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 acciones correctoras.

La base para poder realizar estas labores son los informes de seguimiento, que serán revisados en las reuniones y comités correspondientes.

La empresa licitadora tendrá que describir en su propuesta técnica el modelo de control de seguimiento propuesto que será aplicado durante la prestación del servicio con el máximo detalle posible.

Fundación BiscayTIK Fundazioa nombrará una persona que será la encargada de supervisar su desarrollo y aprobar su resultado final, transmitiendo a la empresa adjudicataria cuantas instrucciones considere necesarias.

La empresa adjudicataria establecerá una persona responsable única con Fundación BiscayTIK Fundazioa, que recibirá instrucciones generales por parte de Fundación BiscayTIK Fundazioa interviniendo como interlocutor de esta responsabilidad. Se encargará:

- Planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar su nivel de calidad.
- Recepción de peticiones por parte de la Fundación BiscayTIK Fundazioa, peticiones que deberá valorar y planificar en acuerdo con Fundación BiscayTIK Fundazioa.
- Realización de las actas de reunión mantenidas con Fundación BiscayTIK Fundazioa donde se establezcan los acuerdos alcanzados. Se establecerá inicialmente una periodicidad semanal de las reuniones, cuyo objetivo principal será realizar el seguimiento de las tareas en curso, identificar desviaciones, así como puntos críticos o paralizantes del avance de las mismas.

A la finalización de los trabajos, la empresa adjudicataria facturará los trabajos en base a la valoración aceptada. Fundación BiscayTIK Fundazioa revisará los trabajos efectivamente entregados, y dará su VBº a los mismos.

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

4 CONDICIONES PARTICULARES

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

4.1 Equipo de trabajo y requisitos

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

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.

Se requiere la existencia de una figura adicional que realice las labores de coordinación con Fundación BiscayTIK Fundazioa. Esta persona adicional 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.

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.

4.2 Formación

La propuesta debe especificar e incluir en el cronograma las jornadas de formación a las personas usuarias/formadoras de la herramienta.

El licitador deberá incluir en su oferta un plan de formación que contenga las jornadas de formación por entidad local, su documentación y manuales, necesarias para garantizar el correcto uso de todos los elementos del sistema por parte de las personas usuarias del sistema.

El coste de esta formación se incluirá dentro de los servicios de integración con la solución BiscayTIK.

4.3 Entregables del Proyecto

La empresa licitadora deberá indicar claramente cuáles son los entregables resultados del proyecto que comprende su propuesta. Dado que este proyecto tiene partes de desarrollo (como la integración de sistemas), bolsa de horas para el apoyo asistencial e implantación de una solución habrá documentos específicos de cada fase que se fijarán en la reunión de lanzamiento del proyecto, siendo obligatorio la elaboración de los siguientes:

- Fase de seguimiento del proyecto:
  - Documento de lanzamiento del proyecto con su acta asociada.
  - Documentos de seguimiento del proyecto con sus actas asociadas.
  - Documento de cierre del proyecto con su acta asociada.
- Fase de construcción de integraciones y otros desarrollos que se necesiten:
  - Documento de requisitos
  - Documento de análisis funcional y técnico
  - Documento de diseño
- Despliegues:
  - Manual de usuario de la aplicación que recoja todas las funcionalidades. Se deberán entregan tanto en Euskera como en Castellano.
  - Especificación técnica mínima que debe tener un salón, tanto hardware, como software, para poder disponer de la solución de Videoacta.
- Parametrización de EELL:
  - Catálogo con las especificaciones de cada instalación (este aspecto será variable entre los diferentes salones, ya que tanto el hardware, como el software pueden variar de una sala a otra y por ende las posibilidades, por ejemplo, de enfocar al orador activo si la sala dispone de cámaras robotizadas, micrófonos que permitan saber qué orador está activo, etc.).

    - Documentación de especificaciones técnicas y funcionalidades en cada entidad local indicando la parametrización o configuración habilitada en cada salón.

- La bolsa de horas para los servicios accesorios se regirá por las entradas de peticiones en la herramienta ADITUZ y desde ahí se generará el informe de seguimiento correspondiente a esta actividad

  Dicha bolsa será objeto de mejora.

4.4 Planificación e hitos de entrega

El licitador deberá realizar los trabajos objeto de este contrato en el plazo máximo indicado en el apartado 5 de la carátula. El licitador deberá indicar en su propuesta una planificación detallada, representada en un diagrama de Gantt, con fases, plazos, recursos, cargas y los distintos hitos de entrega de los entregables objetos del proyecto.

Se valorará la mejora en la planificación y su nivel de detalle.

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 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 3 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.

4.8 Propuesta técnica de la oferta

De cara a la correcta valoración de los criterios no cuantificables automáticamente (sobre B), la propuesta técnica presentada por la empresa licitadora en el sobre B deberá ajustarse como máximo a 70 páginas y deberá contener como mínimo los siguientes apartados:

1.-INTRODUCCIÓN

2-FUNCIONALIDADES DE LA HERRAMIENTA DE VIDEOACTAS

- 2.1.- REQUISITOS Y FUNCIONALIDAES DE CARÁCTER GENERAL
- 2.2.- FUNCIONALIDADES BÁSICAS
- 2.3.- FUNCIONALIDADES DE VALOR AÑADIDO
- 2.4.- OTRAS FUNCIONALIDADES
- 2.5.- DESCRIPCIÓN FUNCIONAMIENTO DE LA SOLUCIÓN
- 2.6.- ARQUITECTURA TECNOLÓGICA DE LA SOLUCIÓN

3.- ENFOQUE DE LA INTEGRACIÓN CON SOLUCIÓN BISCAYTIK

- 3.1.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LAS INTEGRACIONES
- 3.2.- PLANIFICACIÓN

4.- PARAMETRIZACIÓN DE EELL

- 4.1.- REQUISITOS HARDWARE Y SOFTWARE NECESARIOS
- 4.2.- TAREAS A REALIZAR
- 4.3.- PLANIFICACIÓN

5.- SERVICIOS ACCESORIOS

5.1.- IDENTIFICACIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS ACCESORIOS

6.- MODELO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO SAAS Y DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

6.2- MODELO DE CONTROL DE SEGUIMIENTO

6.3.- ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

6.4.- PLAN DE FORMACIÓN

7.- ANEXOs

5 ACLARACIONES

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

eskaintzak@biscaytik.eus

Firmado: Alaitz Etxeandia Arteaga

Directora General Fundación BiscayTIK Fundazioa

ANEXO I – ESPECIFICACIONES FUNCIONALES

Funcionalidades de carácter general		
Requisitos técnicos	Valor Propuesto	Valor Exigido
Solución única para todas las EELL adheridas y parametrizable para cada entidad.	(SÍ / NO)	SÍ
Multientidad	(SÍ / NO)	SÍ
Bilingüismo	(SÍ / NO)	SÍ
Look&feel	(SÍ / NO)	SÍ
Legislación	(SÍ / NO)	SÍ
Accesible	(SÍ / NO)	SÍ
Seguridad	(SÍ / NO)	SÍ
Multidispositivo	(SÍ / NO)	SÍ
Disponibilidad de modelo de servicio tanto On Premise como SaaS	(SÍ / NO)	SÍ

Funcionalidades básicas		
Requisitos técnicos mínimos	Valor Propuesto	Valor Exigido
Gestión de las convocatorias	(SÍ / NO)	SÍ
Gestión de notificaciones a los miembros del órgano colegiado	(SÍ / NO)	SÍ
Acceder a la convocatoria	(SÍ / NO)	SÍ
Consultar el borrador de acta	(SÍ / NO)	SÍ
Consultar el acta firmada	(SÍ / NO)	SÍ
Tener acceso a la documentación de vídeo de la sesión	(SÍ / NO)	SÍ
Sistema de votación	(SÍ / NO)	SÍ

Firmar el acta	(SÍ / NO)	SÍ
Configuración de la sesión	(SÍ / NO)	SÍ
Orden del día	(SÍ / NO)	SÍ
Oradores	(SÍ / NO)	SÍ
Grabación del pleno	(SÍ / NO)	SÍ
Enfoque automático del orador activo	(SÍ / NO)	SÍ
Streaming en directo	(SÍ / NO)	SÍ
Posibilidad de videoconferencia nativa o conexión con las videoconferencias más habituales (TEAMS, WEBEX, ...)	(SÍ / NO)	SÍ
Creación automática del acta sucinta de la sesión, con identificación unívoca del vídeo relacionado con la misma	(SÍ / NO)	SÍ
Módulo de explotación de las actas por tipo de órgano, tipo de sesión, fechas, orador, etc.	(SÍ / NO)	SÍ
Posibilidad de sesiones presenciales, sesiones online y sesiones mixtas	(SÍ / NO)	SÍ
Trazabilidad para dar fehaciencia de los envíos de las convocatorias, el acceso a los documentos, etc.	(SÍ / NO)	SÍ
El soporte mediante el cual ha sido grabada la sesión deberá contener una huella que garantice la integridad de la grabación	(SÍ / NO)	SÍ
Certificación de los contenidos mediante firma digital, para garantizar la validez de las actas de las instituciones	(SÍ / NO)	SÍ
SW necesario para el equipo de grabación si fuera necesario	(SÍ / NO)	SÍ
Soporte de segundo nivel a personal del CAU de BiscayTIK	(SÍ / NO)	SÍ
Servicio de mantenimiento de software y administración de sistemas	(SÍ / NO)	SÍ

El incumplimiento de estos requerimientos para las funcionalidades de carácter general, así como para las básicas, será causa de exclusión. **La NO inclusión explicita de esta información para cualquiera de los requisitos, será interpretada como no cumplimiento.**

Funcionalidades de valor añadido		
Requisitos técnicos	Valor Propuesto	Valor Exigido
Gestión puntos del día secretos	(SÍ / NO)	N/A
Posibilidad de minutaje online	(SÍ / NO)	N/A
Posibilidad de minutaje offline	(SÍ / NO)	N/A
Posibilidad de modificación de marcas durante la grabación (en cualquier momento), derivadas de errores en el minutaje	(SÍ / NO)	N/A
Inmediatez a la hora de publicar el vídeo en el portal público de la entidad local.		
Diferenciación de transmisión y grabación. Permitir detener la transmisión en puntos privados, pero no la grabación	(SÍ / NO)	N/A
Transcripción e indexación automática: de las intervenciones de toda la sesión, creando un registro con toda la información indexada necesaria para la generación del acta	(SÍ / NO)	N/A
Subtitulado automático: funcionalidad para generar los subtítulos asociados a la grabación y que sí son necesarios para poder cumplir con la normativa de accesibilidad, permitiendo el acceso a los contenidos a todas las personas del contenido multimedia. Subtitulación tanto en euskera como en castellano	(SÍ / NO)	N/A
Búsqueda por texto en los vídeos: gracias a la transcripción sincronizada, es posible realizar una búsqueda por texto en los diálogos de la sesión y enlazar con la parte concreta del vídeo	(SÍ / NO)	N/A
Identificación automática de intervinientes: mediante un sistema de reconocimiento manual, a través de microfonía y/o biométrico, permite asignar los textos de los diálogos a cada persona que interviene en la grabación	(Manual / Microfonía / Biometría) Indicar todos los que cumple la solución	N/A
Otras funcionalidades que pudieran ser de interés	(SÍ / NO)	N/A