

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 Entes Locales de Bizkaia para la mejora de su gestión interna y de su relación con los ciudadanos y las ciudadanas y convertir Bizkaia en referente internacional para la aplicación en las tecnologías de la información y el conocimiento en la Administración Municipal.

Para cumplir este objetivo el proyecto cuenta con tres ejes,

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

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de creación de videos formativos de las aplicaciones de Gestión Tributaria y Recaudación y otros relacionados con el Gestor Administrativo Municipal (Udalkudea) de BiscayTIK.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La adjudicataria deberá tener la capacidad de crear varias colecciones de videos formativos de las aplicaciones de Tributaria y Recaudación de BiscayTIK y otros relacionados con el Gestor Administrativo Municipal (Udalkudea) de BiscayTIK. Estos vídeos serán íntegramente bilingües (Euskera-Castellano).

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 o 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.

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

2.1 Descripción general de la prestación

El **Gestor Administrativo Municipal (Udalkudea)** es la herramienta informática de BiscayTIK para la gestión interna de la Administración Local, que sirve de base para dar el salto a la tramitación telemática. Los **módulos funcionales** de los que está compuesto el **Gestor Municipal** son, entre otros, los siguientes:

- Módulo de registro de entradas y salidas
- Módulo de Registro Electrónico de Apoderamientos (REA)
- Módulo de Sistema Interoperable de Registro (SIR)
- Módulo de portafirmas
- Módulo de padrón de habitantes
- Módulo de expediente electrónico
- Módulo de escaneo
- Módulo de gestión de notificaciones
- Módulo de gestión tributaria
- Módulo de recaudación voluntaria y ejecutiva
- Módulo de enlace contable (módulo Tributaria con Contabilidad)
- Módulo de servicios sociales
- Módulo de gestión de trámites (UDALIK) y Sede.
- Plataforma de factura electrónica.
- Plataforma de interoperabilidad.
- Plataforma de licitación.
- Plataforma de archivo ARQD
- Módulo de Udala Zabaltzen

No obstante, a lo largo del periodo de validez del contrato y teniendo en cuenta la interrelación existente entre distintos módulos, se podrán incluir otras aplicaciones desarrolladas para el mismo entorno dentro del alcance del servicio.

2.2 Descripción tareas alcance del servicio

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 o indirecta, regulen el mismo.

Dicha prestación se realizará a demanda de Fundación BiscayTIK, sin perjuicio de que ésta pueda contratar con otros adjudicatarios las materias objeto de este pliego.

La tarea principal del adjudicatario consistirá en la creación de una colección de videos en formato mp4 y SCORM tanto en euskera como en castellano. Estos vídeos deberán estar adaptados para poder visualizarse correctamente en la Plataforma de formación de BiscayTIK, a la cual acceden vía web los municipios de Bizkaia. A lo largo del proyecto BiscayTIK irá indicando cual es la temática sobre la que crear los vídeos formativos o píldoras de conceptos específicos relacionados con el Gestor Administrativo Municipal (Udalkudea).

El adjudicatario desarrollará los videos partiendo de material bruto que el propio adjudicatario deberá obtener sobre capturas de las aplicaciones BiscayTIK. **BiscayTIK no entregará capturas de pantalla o vídeos grabados sobre las aplicaciones Udalkudea. Deberá ser el propio adjudicatario quien deba obtener esas capturas de las aplicaciones.**

El adjudicatario deberá definir el guión de cada vídeo y BiscayTIK dará su aprobación. Sobre las capturas de pantalla el adjudicatario trabajará para modificar los videos, incluir grafismo, locución, subtítulos... y entregar el video final que tendrá una duración aproximada de 5 minutos.

Inicialmente se ha identificado la siguiente colección de vídeos formativos de los módulos de Gestión Tributaria y Recaudación de BiscayTIK:

APLICACIÓN	FUNCIONALIDAD
IVTM	Autoliquidación IVTM
	Ingreso Directo IVTM
	Objetos imposables IVTM
	Filtros
	Operaciones sobre objetos imposables e Histórico
	Notificaciones y Justificantes IVTM

	Gestión de Padrón IVTM
	Emisión de Padrón IVTM
	Gestión de ficheros DGT
RECAUDACION VOLUNTARIA	Conceptos generales
	Gestión de Recaudación. Operaciones sobre recibos
	Gestión de Recaudación. Otras operaciones
	Filtros
	Gestión de Remesas
	Ficheros bancarios de cobro
	Ficheros bancarios de devolución
IMPUESTO SOBRE EL INCREMENTO DEL VALOR DE LOS TERRENOS DE NATURALEZA URBANA (IIVTNU)	Informes que se obtienen desde la aplicación.
	Conceptos generales
	Gestión de Plusvalías
	Liquidación definitiva de Plusvalías
RECAUDACIÓN EJECUTIVA	Conceptos generales
	Generación del fichero de traspaso de recibos a Ejecutiva para la Diputación Foral de Bizkaia (DFB)
	Tratamiento de errores
	Carga de ficheros de cobros Ejecutiva de DFB
	Carga de ficheros de bajas Ejecutiva de DFB
	Consulta de recibos en Ejecutiva
	Operaciones sobre recibos Ejecutiva DFB

Es posible que varios de estos vídeos haya que desdoblarlos en varios capítulos debido a la extensión de los contenidos y a la limitación de la duración de cada vídeo (aproximadamente 5 minutos).

Se valorará que en la oferta se presente una propuesta estructurada de esta colección de vídeos de los módulos de Gestión Tributaria y Recaudación.

Además de la colección de vídeos identificado anteriormente, a lo largo del proyecto, BiscayTIK solicitará la elaboración de otros video-tutoriales de los diferentes módulos y aplicaciones que BiscayTIK ofrece a los ayuntamientos. Así mismo, podrá solicitar la elaboración de otros vídeos relacionadas con la formación a usuarios en aspectos de interés para los Entes locales.

En algún caso, BiscayTIK podría solicitar a la empresa adjudicataria que elaborase una colección de vídeos a partir de las formaciones que se dan presencialmente en BiscayTIK. En esos casos, la empresa adjudicataria deberá realizar la grabación de la formación y su postproducción, para adecuarlos como material formativo.

Todos los vídeos deberán tener una relación óptima entre calidad y tamaño del fichero, ya que los usuarios de los ayuntamientos y mancomunidades accederán a los mismos a través de la plataforma web de formación de BiscayTIK.

2.3 Características de los vídeos

Los vídeos que la empresa adjudicataria deberá entregar deberán cumplir con al menos los siguientes requisitos:

- Duración

Como norma general se plantea la producción de microvideos, videos de corta duración, hasta 5 minutos por video, de manera que puedan ser consumidos de manera individual o en colecciones. Se excluyen de esta duración las grabaciones de las formaciones en directo que se realizan en BiscayTIK. En este caso se deberá estructurar de acuerdo a las indicaciones de BiscayTIK.

- Idiomas

Los videos se desarrollarán en castellano y euskera, Cada uno de ellos será un video independiente con capturas, grafismo, locución y subtítulos en el idioma del video.

- Subtítulos

Los videos incluirán subtítulos en cada idioma, siendo esta característica una opción que podrá ser elegida por el alumno para cada video.

- Indexación

Cada uno de los videos incluirá una serie de términos de búsqueda de manera que puedan ser buscados directamente en la plataforma de Biscaytik sin necesidad de tener que acceder al curso en el que se incluyan.

- Entregable

Los videos se entregarán listos para su incorporación en la Plataforma web de formación de Biscaytik en formato mp4 y scorm multi idioma. Se incluirá la ficha descriptiva del curso en cada idioma y el material adicional de descarga (manuales en pdf) si lo hubiera.

- Plazos de entrega

El tiempo de creación de 1 vídeo en un idioma a contar desde la petición realizada por BiscayTIK, incluyendo todas las tareas necesarias antes de su entrega (guión, capturas de video, edición...etc), no será superior a 10 días hábiles.

El tiempo para crear el mismo vídeo en el otro idioma, deberá ser el mismo o inferior al indicado por el adjudicatario en este caso.

Estos plazos no incluyen la revisión final que debe hacer BiscayTIK sobre el material entregado.

3 CONTROL Y SEGUIMIENTO

El objetivo de las tareas que la empresa licitadora tiene que proponer en este apartado, están destinadas a poder disponer en todo momento de una visión del estado del servicio prestado, con el fin de poder identificar posibles desviaciones y sus posibles acciones correctoras.

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

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

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

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

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

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.

El costo de cualquier 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.

4.2 Control de los trabajos

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

4.3 Indicadores de servicio

Se han definido el siguiente indicador:

- Tiempo de creación de un vídeo en castellano o euskera a contar desde la petición realizada por BiscayTIK. Incluye todas las tareas necesarias antes de su entrega (guión, capturas de video, edición...etc)
 - Inferior o igual a 5 días hábiles: 5 puntos.
 - Entre 6 y 10 días hábiles: 2 puntos
 - Superior a 10 días hábiles: 0 puntos

El tiempo para crear el mismo vídeo en el otro idioma, deberá ser el mismo al indicado por el adjudicatario en este caso.

Estos plazos no incluyen la revisión final que debe hacer BiscayTIK sobre el material entregado.

4.4 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 de los trabajos 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.

4.5 Penalizaciones

En caso de incumplimiento, demora en el cumplimiento o cumplimiento defectuoso de las prescripciones técnicas, se impondrán las penalizaciones establecidas en la Carátula y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4.6 Garantía

Se exigirá una garantía mínima de 6 meses para los trabajos realizados.

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

La información adicional o dudas sobre los pliegos o sobre la documentación complementaria que, en su caso, soliciten los licitadores será facilitada, al menos, 6 días naturales antes de la fecha límite fijada para la recepción de ofertas, siempre que la petición se haya presentado al menos 8 días naturales antes del vencimiento del plazo de recepción de las proposiciones.

Firmado: Alaitz Etxeandia Arteaga

Directora General Fundación BiscayTIK Fundazioa