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.

Para dar solución a esta situación BiscayTIK adopta el papel de socio tecnológico de todas las Administraciones Locales de Bizkaia, ofreciéndoles el Gestor Administrativo Municipal o GAM, que cubre la mayor parte de las necesidades informáticas de un ayuntamiento o mancomunidad. Además, les ofrece la plataforma de Gobierno Abierto Udala Zabaltzen para cubrir las nuevas necesidades de transparencia, colaboración y participación, que pone especial interés en el acceso a través de dispositivos móviles, para acercar las Administraciones locales y la ciudadanía a través de nuevos canales.

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de mantenimiento de la plataforma que da soporte a la solución de Gobierno Abierto de BiscayTIK.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La adjudicataria deberá tener la capacidad de prestar una gestión y un asesoramiento, funcional y técnico integral a la entidad contratante, poniendo inmediatamente a disposición del contrato especialistas en todas las materias que comprenden el servicio de desarrollo, mantenimiento de aplicaciones y soporte técnico a la consultoría de la solución de Gobierno Abierto 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, videoconferencia, 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

Udala Zabaltzen es la plataforma de interacción que BiscayTIK ofrece a las administraciones locales.

La plataforma consta actualmente de los siguientes apartados:

- Módulo de Transparencia: Apartado web que permite la publicación de los indicadores de transparencia municipales,
- Módulo de Encuestas: Apartado web cuyo objetivo es proveer a las administraciones locales de herramientas para conocer la opinión de su ciudadanía en torno a diferentes temas, pudiendo configurar diferentes niveles de acceso, políticas de uso por municipio, etc.
- Módulo de Encuentros Virtuales: El apartado de Encuentros Virtuales es una sección dentro de la plataforma de Gobierno Abierto que permite que la población pueda tener una conversación, de manera escrita en tiempo real, con representantes del ayuntamiento. Es un canal abierto entre la ciudadanía y sus representantes para que se establezca un diálogo real.
- Módulo Kalezaindu: Apartado que permite la apertura de incidencias en el municipio de manera sencilla, Posibilitando que la ciudadanía reciba feedback en tiempo real acerca de la incidencia.
- Módulo de Avisos: Estrechamente ligado con el módulo de app, la funcionalidad de avisos permite el envío de mensajes urgentes a los dispositivos móviles, categorizados tanto desde el origen, como en el destino.
- Módulo Irudiz: Destinado a la promoción turística de los municipios adheridos al proyecto mediante el envío y compartición de postales ilustradas.
- Módulo Aurretik: Haciendo uso de comunicaciones con los aplicativos externos de control de aforos (Aurretik), Playas (BFA) u otros que permitan la presentación de datos relativos al uso de esos servicios a la ciudadanía.
- Módulo de gestión: Permite la gestión de todos los apartados que componen la solución, incluyendo contenidos, funcionalidades, usuarios, políticas de seguridad, etc.
- Módulo App: App móvil que incluye noticias del municipio y las funcionalidades de los otros módulos de Udala Zabaltzen incorporando las posibilidades de los dispositivos móviles, como geolocalización, cámara integrada, etc.
- Módulo web: Portal web donde presentar la información correspondiente de Udala Zabaltzen. Este módulo está relacionado con los demás, en tanto en cuanto, se refiere a la presentación pública de cada una de las funcionalidades
- Módulo Indicadores: Permite el seguimiento de los indicadores más representativos del servicio.
- Otros módulos, integraciones e interoperabilidad

Estos módulos funcionales pueden estar conformados por una o varias aplicaciones informáticas que dan respuesta a necesidades concretas dentro del módulo funcional.

Por último, como alcance del servicio, cabe destacar el soporte técnico podrá derivar en distintas peticiones de cualquier tipo de mantenimientos e incluso a desarrollo de nuevas aplicaciones y/o módulos.

El objeto del pliego es proveer de servicio de mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo en la plataforma que da soporte a la solución de Gobierno Abierto de BiscayTIK.

El adjudicatario deberá tener la capacidad de prestar el servicio a la entidad contratante poniendo inmediatamente a disposición del contrato especialistas en los siguientes módulos:

2.2 Descripción módulos y aplicaciones alcance del servicio

Los módulos alcance del proyecto que tienen relación con la solución de Udala Zabaltzen de BiscayTIK son:

2.2.1 Transparencia

Con la publicación de la normativa de aplicación dentro del ámbito de la transparencia municipal, se adecuó la solución BiscayTIK para el cumplimiento íntegro de dicha normativa. Para ello se creó una nueva sección de transparencia de Udala Zabaltzen, que presenta la información a través de la plataforma de servicios web.

El alcance proyectado habilita la gestión de la transparencia municipal basándose en los siguientes puntos:

- Creación de nuevas páginas de transparencia, con esquema propio de contenidos, o con el propuesto dentro del proyecto de Udala Zabaltzen.
- Creación de nuevos indicadores internos, con un contenido específico y archivos adjuntos; o externos, que enlazan a las páginas web municipales donde se referencia la información publicada, con el fin de mayor integridad de la información.
- Gestión de los contenidos por parte de personas habilitadas de las entidades que únicamente tienen acceso a la funcionalidad concreta y en su ayuntamiento.
- Gestión a nivel de administrador para la supervisión y control.

2.2.2 Encuestas

La solución de Udala Zabaltzen incluye entre su abanico de funcionalidades herramientas de colaboración y participación para conocer la opinión de su ciudadanía en torno a diferentes temas, pudiendo configurar diferentes niveles de acceso, políticas de uso por municipio, etc

2.2.3 Encuentros Virtuales

La solución de Udala Zabaltzen incluye el apartado de Encuentros Virtuales como otra herramienta de participación de la ciudadanía a través de una plataforma de servicios web.

Para ello la solución se basa en un aplicativo de gestión de Encuentros Virtuales orientado a los trabajadores municipales de las entidades adheridas a BiscayTIK, que les permite:

- Creación de encuentros virtuales nuevos por parte de las administraciones locales, en los cuales abren una ventana temporal para recibir preguntas y responderlas en directo, de forma escrita.
- Apertura de preguntas por adelantado
- Apertura y cierre de los encuentros de forma autónoma por las personas habilitadas de las entidades que únicamente tiene acceso a la funcionalidad concreta y en su ayuntamiento.
- Posibilidad de consulta del histórico de encuentros virtuales por parte de la ciudadanía, para dotar de transparencia a esta funcionalidad.

2.2.4 Kalezaindu

La Fundación BiscayTIK pone al servicio de los entes locales de Bizkaia la plataforma de gestión de incidencias ciudadanas en el municipio Kalezaindu, que permite que las personas envíen directamente y de forma sencilla cuestiones que consideran que necesitan atención por parte de la administración. Esta plataforma, con datos únicos, está disponible tanto en web desde los portales de Udala Zabaltzen, como desde las aplicaciones móviles de cada ayuntamiento para Android y iPhone, disponibles en las tiendas de apps, Google Play y App Store respectivamente.

Este aplicativo tiene como objetivos fundamentales los siguientes:

- Facilitar el envío de incidencias de mantenimiento urbano o de competencia municipal por parte de la ciudadanía para la colaboración en el mantenimiento y el día a día de la entidad local.
- Mejorar y homogeneizar el grado de colaboración y comunicación en las entidades locales de Bizkaia.
- Mejorar la información de la que disponen las personas sobre la actividad de mantenimiento y conservación que se lleva a cabo en el municipio, y conocer las inquietudes de los vecinos y las vecinas del municipio.
- Mejorar la información de la que disponen las entidades sobre las inquietudes en el día a día de su ciudadanía.

Para ello la solución se basa en un aplicativo de gestión de Kaleziandu orientado a los trabajadores municipales de las entidades adheridas a BiscayTIK, que les permite:

- Gestión de la comunicación con la ciudadanía en relación a las incidencias recibidas.
- Generación de informes y datos de análisis de actividad.

2.2.5 Avisos

La Fundación BiscayTIK pone al servicio de los entes locales de Bizkaia el servicio de avisos de Udala Zabaltzen que permite enviar mensajes de forma inmediata o programada a todos los dispositivos móviles que tengan la app móvil de Udala Zabaltzen del municipio instalada. Estos mensajes podrán ser categorizados para segmentar el público objetivo al que se alcanza, así como para permitir que los receptores activen o desactiven los mensajes en función de su interés en cada tipología de mensajes. Por tanto, desde las apps las personas usuarias ciudadanas podrán igualmente seleccionar los campos de su interés para habilitar o deshabilitar la recepción de mensajes emergentes en el dispositivo, así como su visualización en la sección correspondiente, en función de su interés en cada momento.

Este aplicativo tiene como objetivos fundamentales los siguientes:

- Facilitar a las administraciones gestionar mensajes instantáneos a móviles para su ciudadanía sin necesidad de gestionar listados ni ficheros de números de teléfono móviles, altas y bajas del servicio, etc.
- Permitir el envío de mensajes de emergencia a la ciudadanía de forma inmediata.
- Permitir el envío de mensajes programados, asociados a agendas conocidas de antemano, para que sean entregados en la fecha y hora de interés.
- Permitir categorizar los mensajes para poder ser más activos en determinadas áreas de interés: cultura, deportes, puertos, playas, etc.
- Permitir que las personas usuarias filtren los avisos en función de sus campos de interés para evitar saturarles.

Para ello la solución se basa en un aplicativo de gestión de Avisos orientado a los trabajadores municipales de las entidades adheridas a BiscayTIK, que les permite:

- Creación de categorías de avisos.
- Creación y envío de avisos.
- Creación de avisos programados.
- Visualización del histórico de avisos.

2.2.6 Irudiz

Con el objeto de ampliar el alcance de las funcionalidades de Udala Zabaltzen se incluye una funcionalidad relacionada con la oferta turística local que consiste en postales digitales animadas, que por un lado sean atractivos para visitantes, y que por otro lado puedan permitir a la entidad local recoger datos sobre visitantes. Con esta funcionalidad el público objetivo destino de la aplicación se amplía, llegando a personas visitantes o turistas y se logra un doble objetivo de publicitar la app en los puntos de interés turístico.

2.2.7 AurreTIK

La Fundación BiscayTIK pone a disposición de la ciudadanía, a través de esta funcionalidad, datos en tiempo real sobre la ocupación de instalaciones municipales, tanto a través de web como de las apps móviles. Esta funcionalidad está enmarcada en el contexto socio-sanitario de los pasados años en los cuales conocer datos de ocupación de instalaciones ha sido crítico. Haciendo uso de comunicaciones con los aplicativos externos de control de aforos como son cámaras de reconocimiento automático municipales, tornos municipales de las instalaciones; o sistemas completos de terceros, como el sistema de gestión de las playas de la Diputación Foral de Bizkaia, se presentan a la ciudadanía los datos en tiempo real relativos al uso de esos servicios.

2.2.8 Módulo de gestión

La Fundación BiscayTIK pone a disposición de las personas responsables municipales, encargadas de la gestión de Udala Zabaltzen, el módulo de gestión de Udala Zabaltzen. A este módulo hacen referencia cada uno de los anteriores, en tanto en cuanto, se refiere a la gestión de cada una de las funcionalidades y las tareas que comprende para cada módulo.

2.2.9 Apps móviles

La Fundación BiscayTIK pone a disposición de las personas ciudadanas, las aplicaciones móviles de Udala Zabaltzen. A este módulo hacen referencia cada uno de los anteriores, en tanto en cuanto, se refiere a la presentación a la ciudadanía a través de este soporte. La única funcionalidad que queda fuera del alcance actúa de las apps es la de transparencia, por el objetivo de la misma.

El desarrollo para apps será realizado con lenguajes nativos para cada sistema operativo, Android e iOS, debiendo parecerse lo máximo posible ambos desarrollos, tomando en cuenta que se cuenta con las particularidades y diferencias insalvables motivadas por los propios entornos.

2.2.10 Portal web

La Fundación BiscayTIK pone a disposición pública el módulo web de presentación de Udala Zabaltzen. A este módulo hacen referencia cada uno de los anteriores, en tanto en cuanto, se refiere a la presentación pública de cada una de las funcionalidades que comprende para cada módulo.

2.2.11 Indicadores

Dentro de Udala Zabaltzen se identificarán una serie de indicadores clave de interés para la gestión y para la medición del uso o grados de calidad de los servicios de la misma. Esta información deberá ser de interés tanto dentro del propio Udala Zabaltzen, en relación con el módulo de gestión, como para poder ser consumidos externamente.

2.2.12 Otros módulos, integraciones e interoperabilidad

Se realizará mantenimiento en otros módulos de gobierno abierto, 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. Se realizará cualquier desarrollo solicitado por Fundación BiscayTIK Fundazioa y que se encuentre basado en cualquiera de las tecnologías descritas en el punto 2.4 Entorno tecnológico.

2.3 Descripción tareas alcance del servicio

El equipo asignado por parte del proveedor 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.
- Formación a personas formadoras.
- 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.
- Disponibilidad y presencia activa en los despliegues a producción.
- 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.

Los desarrollos web que se realicen deben estar diseñados bajo el patrón de diseño web adaptable (Responsive web design) para facilitar su uso y debe mostrarse adecuadamente en al menos los siguientes navegadores:

- Firefox
- Chrome
- Edge
- Safari

Adicionalmente, la solución debe ser accesible (AA-WAI) en las pantallas que lo permitan explicando el motivo del no cumplimiento en el resto.

- Todos los servicios y entregables serán bilingües (euskera/castellano).

2.4 Entorno tecnológico

Las características del entorno tecnológico en el que se engloba Udala Zabaltzen son las siguientes:

Entorno Web

- Arquitectura
    - LAMP (Linux, Apache, MySQL y PHP): Framework Symfony (API Udala Zabaltzen 3.0).
    - LAMP (Linux, Apache, MySQL y PHP): Framework Symfony (Panel Administración Udala Zabaltzen 3.0).
    - React Javascript Framework (Parte pública Udala Zabaltzen 3.0)
    - Integración servicios bizkaia.eu
- Servidor
    - Servidor Ubuntu 18.04 LTS no administrado (Udala Zabaltzen 3.0)
- Base de Datos
    - Mysql 5.7 (Udala Zabaltzen 3.0)
- Lenguaje de programación
    - VB.NET
    - Microsoft .Net
    - PHP 7.2
    - Javascript
- Seguridad
    - Validación de usuario a través de directorio activo

Entorno App móvil

- Programación en entorno nativo para las plataformas Android e iOS.

2.5 Actividades del servicio

2.5.1 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.

2.5.2 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.

2.6 Fases del servicio

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

FASE 1: DIAGNÓSTICO

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 y formación funcional en aquellos casos que se requiera.

El plazo de ejecución del conjunto de estas dos primeras fases no podrá superar los 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 puntuarán 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 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. En esta fase es cuándo empezarán a funcionar a pleno rendimiento los comités creados al efecto, las entregas de información según el plan de calidad y el reporting de la evolución de las aplicaciones 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 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 las mismas.

La persona coordinadora del equipo de trabajo deberá poder presentarse en Fundación BiscayTIK Fundazioa, en menos de dos horas si Fundación BiscayTIK Fundazioa así lo requiriese.

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

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

4 CONDICIONES PARTICULARES

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.

Para la realización del servicio se considera necesario un equipo de trabajo de al menos 2 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.

La empresa adjudicataria tendrá plena movilidad geográfica y deberá prestar los servicios allá donde lo requiera BiscayTIK, debiendo desplazar todo o parte de su equipo, según resulte preciso, sin cargo adicional alguno. Igualmente, la adjudicataria se compromete a mantener y atender las reuniones que BiscayTIK concierte con otras empresas o instituciones.

Cualquier cambio en la composición del equipo durante la vigencia del contrato no podrá variar la acreditación aportada en la memoria descriptiva, deberá notificarse previamente a Fundación BiscayTIK Fundazioa y contar con la autorización expresa de Fundación BiscayTIK Fundazioa

La empresa adjudicataria se encargará de mantener permanentemente formado a su personal en aquellas tecnologías/funcionalidades que Fundación BiscayTIK Fundazioa vaya demandando. El costo de esta formación, así como la dedicación que el personal de la empresa adjudicataria emplee en esta formación correrán por cuenta de ésta sin que, de ningún modo, pueda imputarse a Fundación BiscayTIK Fundazioa en costo y/o tiempo dedicado al contrato.

Los equipos, licencias, comunicaciones y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de ésta.

La adjudicataria ejercerá el control y supervisión del personal que preste el servicio, sustituyéndolo en caso de enfermedad, vacaciones y ausencias con otro personal cualificado.

El equipo propuesto por el proveedor deberá cumplir los requisitos exigidos en el apartado 16.b de la carátula.

4.2 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.

4.3 Indicadores de servicio

Se han definido indicadores para cada una 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 él % 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	8 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	8 horas	MENSUAL	>=95%
Normal	16 horas	MENSUAL	>=95%

TIPO MANTENIMIENTO	DESVIACIÓN SOBRE PLANIFICACIÓN	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Evolutivo/ Adaptativo	Máximo 15%	TRIMESTRAL	>=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.

Los casos cuya valoración sea inferior a una hora no se tendrán en cuenta para la obtención de los indicadores anteriormente descritos.

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

% DE ERRORES MÁXIMO POR ENTREGA	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Máximo 15%	MENSUAL	>=95%

4.4 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.

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.

4.5 Entregables

La documentación se entregará en soporte electrónico para poder realizar un seguimiento del proyecto. Dicha documentación deberá estar actualizada a lo largo del proyecto manteniendo un histórico de la misma. Deberán realizarse al menos los siguientes entregables:

- Diseño funcional.
- Diseño técnico.
- Plan de Pruebas.
- Plan de formación.
- Manual de usuario.
- Manual de Integración.
- Manual de Explotación.
- Manual de Instalación.
- Informe de Resultado de Pruebas.
- Código Fuente.
- Informe de Lanzamiento.
- Informes de Seguimiento.
- Informe de Cierre.
- Actas de Reunión.

- Otra documentación relacionada con el servicio.

Toda documentación susceptible de poder ser publicada o entregada a terceros deberá tener sus versión euskara y castellano.

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 Garantía

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta realización de los trabajos contratados y de la corrección de los defectos que en ellos pudieran existir y sean notificados durante la vigencia del contrato. Una vez haya finalizado la vigencia del contrato el periodo de garantía seguirá vigente durante 1 mes.

La garantía tiene validez incluso en el supuesto de que personal de la Fundación BiscayTIK Fundazioa los haya examinado durante su elaboración o desarrollo o los haya aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

Durante el periodo de garantía no serán facturables las acciones (corrección de defectos) que la empresa tenga que llevar a cabo.

.

4.8 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, 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 – EXPERIENCIA EQUIPO HUMANO

Requisitos técnicos mínimos	Valor Propuesto	Valor Exigido
Persona **responsable de proyecto** con al menos 5 años de experiencia contrastada en gestión de proyectos en el ámbito del presente proyecto	(en años)	>=5 años
1 persona con perfil técnico experto con al menos tres (3) años de experiencia en todas las tecnologías definidas en la sección Entorno Web del punto 2.4 del presente documento.	(en años)	>=3 años
1 persona con perfil técnico experto con al menos tres (3) años de experiencia en todas las tecnologías definidas en la sección Entorno App móvil del punto 2.4 del presente documento.	(en años)	>=3 años

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