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.

1. OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación de servicios de consultoría y soporte en los módulos de Gestión Tributaria, Recaudación Voluntaria y Recaudación Ejecutiva de las entidades adheridas al proyecto BiscayTIK.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Con el fin de gestionar los distintos tipos de mantenimientos realizados en las áreas de gestión tributaria y recaudación se requiere de la contratación de los servicios objeto del presente pliego.

Los módulos concretos dentro del alcance del presente pliego se describen a continuación:

2.1 Descripción de los módulos afectados

2.1.1 Módulo de Gestión Tributaria

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

La gestión contempla:

- Configuración y parametrización de Impuestos, Tasas y Precios Públicos.

  La aplicación es parametrizable para las distintas tasas y precios públicos aprobados cada año en las Ordenanzas Municipales Fiscales. Pueden ser dados de alta como liquidaciones o padrones periódicos o ambos precios a la vez.
- Gestión de padrones pudiendo realizar altas, bajas, modificaciones y cambios de titularidad.
- Gestión de autoliquidaciones, sin contraído previo, ingresos directos y liquidaciones complementarias.

- Exenciones y bonificaciones, pudiéndose definir a nivel de hecho imponible.
- Domiciliaciones bancarias, pudiéndose asignar contribuyente, concepto impositivo e incluso al nivel de hecho contributivo.
- Gestión de Recursos atendiendo a la normativa reguladora del procedimiento administrativo-tributario regulado para Bizkaia.
- Gestión de notificaciones y envíos a boletín.
- Mantenimiento de históricos.
- Generación de remesas.
- Emisión del cargo a Recaudación Voluntaria.
- Informes detallados de la situación tributaria.
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

  El aplicativo permite la consulta del censo de vehículos de tracción mecánica por los campos básicos del hecho imponible y del sujeto.

  Se permite efectuar operaciones con los vehículos como: liquidar altas por matriculación, liquidar el ejercicio actual o los anteriores, imprimir un duplicado del documento cobratorio.

  El programa permite la comunicación con la Jefatura Provincial de Tráfico para la carga en el censo de las nuevas altas por matriculación mediante ficheros electrónicos.

  La aplicación permite la gestión de impagados a través del servido ATMV de la Dirección General de Tráfico.
- Impuesto sobre el Incremento de valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

  El programa permite dar altas, eliminar movimientos, modificaciones, corregir el movimiento, imprimir duplicados de la liquidación y emitir todo tipo de listados del censo anual de liquidaciones del Impuesto sobre el Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana.
- Impuesto sobre Bienes Inmuebles – Gestión Catastral.

  El módulo permite la gestión del IBI Urbano y Rústico contemplando los cuatro niveles de competencias en la gestión propuesta por la Dirección General de Catastro (DGC). Contempla las siguientes funcionalidades:

  - Carga de los Padrones Urbanos y Rústicos.
  - Tratamiento de las transmisiones de dominio mediante el documento 901 (Urbana) y 903 (Rústica).
  - Tratamiento del pago de la Tasa de Inscripción Catastral y envío de la misma a la DGC mediante la cinta VARPAD-DGC.
  - Envío a la DGC de las cintas de variaciones producidas al Padrón de manera automática debido al almacenamiento de todas las modificaciones en un Diario de Operaciones.
  - Reflejo de todos los movimientos.
  - Enlace con la Recaudación para la obtención de las deudas Urbana y Rústica y el posterior seguimiento de las mismas.
- Gestión Censal del Impuesto de Actividades Económicas.

  Gestión censal del impuesto conforme a lo especificado en la legislación vigente y expresamente contempla:

- Tratamiento y carga de la información facilitada por la AEAT de las Matrículas del I.A.E.
- Emisión de históricos con altas, bajas y modificaciones.
- Altas de actividades nuevas.
- Bajas por cese de actividad.
- Declaraciones complementarias.
- Modificaciones de datos censales.
- Variación de elementos de los grupos 833 y 965.
- Bajas por duplicidad en el municipio.
- Bajas por desconocidos en el municipio.

Desde el módulo de Gestión Censal se pueden consultar todos los movimientos efectuados y realizar la simulación del importe de la deuda tributaria que tendría que satisfacer un contribuyente, emitiendo un informe del mismo.

- Gestión de Sanciones de Tráfico.

  Este módulo cubre la siguiente funcionalidad específica del ciclo de gestión de las multas de tráfico:

  - Grabación de boletines de denuncia de forma manual y autonómica.
  - Generación de liquidaciones.
  - Cálculo de la deuda en función de la situación de la multa.
  - Control de plazos y prescripciones.
  - Grabación masiva de resultados de notificaciones.
  - Retrocesión del estado de las multas.
  - Gestión de ficheros de sanciones de tráfico y sanciones de OTA.

- Gestión de Inspecciones.

  Gestión del procedimiento de inspección tributaria en la normativa tributaria foral de Bizkaia.

- Gestión de Sanciones.

  Gestionar y tramitar las sanciones tributarias que puedan en su caso derivar de un procedimiento administrativo-tributario inspector, desde su notificación hasta su conversión en sanciones firmes.

  La gestión y tramitación de sanciones tributarias se basa en la creación de un expediente administrativo-tributario sancionador que permitirá conocer el estado en el que se encuentra la sanción tributaria en cada momento.

- Contadores.

  Gestión de contadores: registro y administración de periodos de lectura que incluyen las lecturas de los contadores.

  Gestión del URA: declaración de las cantidades percibidas en concepto de canon del agua para presentar a la Agencia Vasca del Agua.

- Gestión de contribuciones especiales.
- Informes y Consultas.
- Parámetros de configuración.
- Integración con Contabilidad y otros módulos.

2.1.2 Módulo de Recaudación Voluntaria

Cubre la gestión de la acción administrativa de cobro que se dirige a los contribuyentes durante el periodo voluntario:

- Generación de recibos de las distintas campañas.
- Posibilidad de realizar distintas acciones con los recibos: cobros manuales y parciales, devolución, anulación, paralización,...
- Cobros domiciliados y devoluciones. Generación de remesas para los bancos con los recibos domiciliados (SEPA; formato fichero plano y XML) y la recepción de las remesas con la información de los recibos devueltos o rechazados, pudiendo suponer éstos la anulación de la domiciliación automática en función de la causa de la devolución.
- Generación de documentos cobratorios (cartas de pago, avisos de cortesía).
- Posibilidad de gestión de las distintas modalidades existentes con los cuadernos C19 y C60 del CSB.
- Suministro diario de información relativa a los ingresos realizados, por cada una de las distintas figuras de ingresos.
- Fraccionamientos y aplazamientos. Seguimiento de las pautas que da el Reglamento General de Recaudación pudiéndose aplazar y fraccionar.
- Listado de avance de gestión (cuentas de recaudación a una fecha) y generación de las cuentas de recaudación para su aprobación por la Corporación.
- Pase a ejecutiva de los recibos no cobrados en el periodo voluntario.
    - Opción de generación de fichero de traspaso de recibos a DFB: posibilidad de generar ficheros de carga y de baja, gestión de errores, y carga de ficheros recibidos de cobros y bajas. La aplicación permite realizar devoluciones y anulaciones de recibos en situación ejecutiva.
    - Opción de traspasar los recibos al módulo de recaudación ejecutiva, para la gestión de los mismos desde la propia aplicación.
- Informes y Consultas.
- Parámetros de configuración.
- Integración con Contabilidad y otros módulos.

2.1.3 Módulo de Recaudación Ejecutiva

Cubre la gestión de la acción administrativa de cobro que se dirige a los contribuyentes durante el periodo ejecutivo. Tiene las siguientes funcionalidades:

- Gestión de expedientes de recaudación ejecutiva por tercero para la gestión de las deudas.
- Control y gestión de los cobros y entregas a cuenta.

- Gestión de Fallidos.
- Gestión del procedimiento de apremio.
- Gestión de notificaciones y Boletín Oficial.
- Gestión de los acuses de correo certificado.

- Gestión de providencias de embargo.
- Cálculo y liquidación de los intereses de demora en las deudas tributarias.
- Gestión de las Costas.
- Gestión de prebajas y bajas.
- Gestión de fraccionamientos y aplazamientos.
- Otras operaciones: asociar expediente, notificaciones, generar plantilla, etc.
- Actuaciones para realizar todas las operaciones de cambio de fase de los recibos de ejecutiva.
- Confección y tramitación de los mandamientos de embargo:
    - De cuentas y depósitos bancarios.
    - De salarios y pensiones.
    - De devoluciones tributarias.
    - De bienes inmuebles.
    - De otros bienes.
- Informes y Consultas.
- Parámetros de configuración.
- Integración con Contabilidad y otros módulos.

2.2 Especificaciones funcionales y técnicas mínimas requeridas

La prestación del servicio será ejecutada por el adjudicatario con calidad, rigor y eficacia y con absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que de forma directa e indirecta, regulen el mismo.

Los módulos se integran en la plataforma de gestión administrativa de los Entes Locales del territorio histórico de Bizkaia adheridos al proyecto.

Realización de las siguientes funciones en los módulos objeto del presente documento:

- Reuniones a diferentes niveles, realización actas de reunión etc.
- Interlocución directa con los Ayuntamientos y los agentes “Insitu”.
- Creación de informes parametrizados y personalizados.
- Requisitos y Análisis relacionados con los módulos de Gestión Tributaria, Recaudación Voluntaria y Recaudación Ejecutiva y con los que estos módulos se relacionen:
    - Análisis y realización de documentos funcionales.
    - Valoración y validación de los funcionales.
    - Análisis de la documentación disponible y elaboración de la documentación relacionada con la toma de datos.
    - Diseño, documentación y ejecución de los planes de pruebas necesarios para asegurar el correcto funcionamiento del módulo.
    - Participación en las pruebas de conjunto.

- Supervisión de los módulos de Gestión Tributaria, Recaudación Voluntaria y Recaudación Ejecutiva y con los que estos módulos se relacionen con el fin de:
    - Garantizar el aseguramiento de la calidad teniendo en cuenta los tres tipos de mantenimiento, correctivo, adaptativo y evolutivo.
    - Detección de nuevos desarrollos: listados, informes, modificaciones en ficheros que genera la aplicación, etc.
- Soporte a la puesta en marcha de los módulos en los nuevos ayuntamientos:
    - Parametrizaciones y configuraciones necesarias: introducción de los datos relacionados con los módulos del proyecto y otros con los que interactúe.
    - Responsabilidad y aseguramiento de la correcta ejecución de la parametrización.
    - Responsabilidad de los tres tipos de mantenimiento (Correctivo, Adaptativo y Evolutivo) en la puesta en producción de los nuevos ayuntamientos.
- Soporte técnico/funcional a los ayuntamientos adheridos al proyecto:
    - Análisis de las posibles incidencias.
    - La realización de las actuaciones necesarias para el arranque de los módulos en los nuevos ayuntamientos, incluyendo en este punto la adecuación de los datos imprescindibles para el normal funcionamiento de los ayuntamientos (Migraciones de datos, cargas de históricos, adaptación de procesos de cálculo, etc.).
    - Creación de informes de incidencias, catalogación y priorización de las mismas.
- Gestión de las nuevas funcionalidades y sus incidencias relacionadas, mediante la herramienta implantada en Fundación BiscayTIK Fundazioa, ADITUZ.
- Pruebas de incidencias reportadas por desarrollo.
- Resolución de incidencias reportadas por los ayuntamientos.
- Manejo de ficheros y plantillas.
- Propuestas de mejora.
- Consultoría legal.
- Formación a los usuarios en los aplicativos relacionados con el objeto del presente concurso.
- Reporte a la jefatura de BiscayTIK y otras tareas que fundación considere relacionadas con los módulos objeto del presente concurso.
- Otras relacionadas con la asistencia a usuarios.

Experiencia y conocimiento mínimo requerido de las siguientes funcionalidades relacionadas con los módulos objeto del presente contrato:

El servicio deberá acreditar la experiencia y conocimiento mínimo que se identifica a continuación:

- Gestión Tributaria
    - Conocimiento de los conceptos de ingreso existentes en los ayuntamientos.
    - Parametrización de los conceptos de ingreso y agrupaciones.
    - Gestión de padrones:
        - Emisión.

        - Liquidación.
        - Notificación.
        - etc.
    - Autoliquidaciones / Sin contraído previo.
    - Ingresos directos.
    - Liquidaciones complementarias.
    - Gestión de Notificaciones.
    - Gestión de Boletines.
    - Gestión IVTM:
        - Gestión de ficheros de la DGT.
        - Gestión de impagados (ATMV).
        - Emisión.
        - Liquidación.
        - etc.
    - Gestión de sanciones de tráfico:
        - Gestión de ficheros de tráfico.
        - TESTRA.
        - Gestión DEV.
    - Gestión IBI:
        - Gestión de Emisiones.
        - Gestión de Liquidaciones.
        - Gestión de ficheros.
        - etc.
    - IAE:
        - Gestión de Emisiones.
        - Gestión de Liquidaciones.
        - Gestión de ficheros.
        - etc.
    - Gestión de plusvalías (IIVTNU).
    - Gestión de recursos.
    - Gestión de inspecciones.
    - Gestión de sanciones.
    - Gestión de contadores:
        - Periodos de Lectura.
        - Gestión URA.
    - Contribuciones especiales.
    - Expedientes tributarios y de contratación.

    - Informes y Consultas.
    - Parámetros de configuración.
    - Integración con Contabilidad y otros módulos.
- Recaudación Voluntaria
    - Cobros manuales de recibos.
    - Cobros parciales de recibos.
    - Gestión de devoluciones de recibos.
    - Gestión de anulaciones de recibos.
    - Gestión de aplazamiento de recibos.
    - Gestión de fraccionamiento de recibos.
    - Paralización y desparalización de recibos.
    - Cobros duplicados.
    - Devoluciones bancarias.
    - Gestión de remesas bancarias.
    - Gestión de ficheros bancarios.
    - Envío y recepción de ficheros de ejecutiva a DFB.
    - Informes y Consultas.
    - Parámetros de configuración.
    - Integración con Contabilidad y otros módulos.
- Recaudación Ejecutiva
    - Gestión de recibos:
        - Cobro.
        - Ruptura prescripción.
        - Activación / paralización.
        - Rehabilitación.
        - Pre-baja.
        - Baja.
        - etc.
    - Gestión de fraccionamientos y aplazamientos.
    - Gestión de bajas.
    - Carpetas de ejecutiva.
    - Actuaciones.
    - Gestión de notificaciones.
    - Gestión de costas.
    - Embargos bancarios:
        - Solicitud de información.

        - Recepción de información.
        - Orden de ejecución de embargo.
        - Comunicación del resultado de retenciones.
        - Órdenes de levantamientos.
        - Recepción del resultado final del embargo.
    - Embargos salarios y pensiones:
        - Solicitud de información.
        - Recepción de ficheros de petición.
    - Embargos devoluciones tributarias:
        - Envío de ficheros de altas.
        - Envío de ficheros de bajas.
        - Recepción de ficheros de altas.
        - Recepción de ficheros de bajas.
        - Recepción de ficheros de pagos.
    - Informes y consultas.
    - Parámetros de configuración.
    - Integración con Contabilidad y otros módulos.

El adjudicatario deberá contar con el personal necesario para atender al servicio normal objeto del contrato.

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

3. CONTROL Y SEGUIMIENTO

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

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.

Para la realización del servicio se considera necesario un equipo de trabajo de:

- Una (1) persona con perfil consultor senior con titulación superior y con más de diez (10) años de experiencia suficiente y contrastada en el asesoramiento tributario de manera directa o indirecta a administraciones públicas locales.
- Una (1) persona con perfil consultor junior con experiencia de al menos cinco (5) años en proyectos de consultoría relacionados con la gestión tributaria, recaudación voluntaria y recaudación ejecutiva de manera directa o indirecta para administraciones públicas locales.

Además, 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.

Fundación BiscayTIK Fundazioa, se reserva el derecho a realizar auditorías sobre el equipo de trabajo, con el fin de comprobar que se está cumpliendo el equipo mínimo siendo objeto de penalización el no cumplimiento.

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

La empresa adjudicataria se encargará de mantener permanentemente formado a su personal en aquellas tecnologías/funcionalidades que Fundación BiscayTIK Fundazioa vaya demandando. El costo de esta formación, así como la dedicación que el personal de la empresa adjudicataria emplee en esta formación correrán por cuenta de ésta.

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

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

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

4.2 Indicadores de servicio

Se han definido indicadores para cada uno de los elementos de servicio objeto:

- Servicio de atención a consultas y soporte técnico.

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 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, que serán mejorables y objeto de penalización, se especifican en las siguientes tablas. La empresa indicará él % de cumplimiento al que se compromete durante el servicio.

4.2.1 Atención a consultas y soporte de aplicaciones

CATALOGACIÓ N CASO	TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA	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 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.

4.3 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.

4.4 Tiempo estipulado para presentarse

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

4.5 Control de los trabajos

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

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

4.6 Propiedad intelectual

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

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

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

4.7 Plazo de garantía

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

Requisitos técnicos mínimos	Valor Propuesto	Valor Exigido
Responsable de proyectos con más de 10 años de experiencia contrastada en la gestión de proyectos.	(en años)	>10 años
Una (1) persona con perfil consultor senior con titulación superior y con más de diez (10) años de experiencia suficiente y contrastada en el asesoramiento tributario de manera directa o indirecta a administraciones públicas locales.	(SÍ/NO)	Titulación superior: SI
	(en años)	>10 años experiencia en asesoramiento tributario de manera directa o indirecta a administraciones públicas locales
Una (1) persona con perfil consultor junior con experiencia de al menos cinco (5) años en proyectos de consultoría relacionados con la gestión tributaria, recaudación voluntaria y recaudación ejecutiva de manera directa o indirecta para administraciones públicas locales.	(en años)	>5 años experiencia en asesoramiento tributario de manera directa o indirecta a administraciones públicas locales

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.**