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 las Entidades 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.

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.

En este marco, el artículo 17 de la Ley 39/2015 establece que «Cada Administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados» indicando además que «los documentos electrónicos deberán conservarse en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento, así como su consulta con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión».

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de mantenimiento, administración, soporte y resolución de incidencias, gestión de versiones, migración y formación en el módulo de Gestión de Archivo para las entidades adheridas al proyecto 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 mantenimiento, administración, soporte y resolución de incidencias, gestión de versiones, migración y formación en el módulo de Gestión de Archivo para las entidades adheridas al proyecto BiscayTIK.

El adjudicatario debe establecer conectividad de red con los entornos de desarrollo, preproducción y producción de BiscayTIK ubicado en el CPD de Lantik /BFA. La conectividad se realizará siguiendo los estándares de seguridad establecidos por BiscayTIK. En caso de existir un coste asociado correrá por cuenta del adjudicatario.

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

Se deberá designar una persona responsable de supervisar en todo momento la buena marcha de las actividades objeto del contrato.

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

El servicio podrá ser prestado por diferentes canales: correo, telefónico o presencial.

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

2.1 Descripción módulos alcance del servicio

El Gestor Administrativo Municipal (GAM) es la herramienta informática 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:

- Registro de Entrada y Salida
- Padrón de Habitantes
- Gestión de Expedientes
- Contabilidad
- Presupuestos
- Gestión Tributaria y Recaudación
- Recursos Humanos
- Nóminas
- Servicios Sociales
- …

Los diferentes módulos del Gestor Administrativo Municipal están totalmente integrados, lo que permite una gestión más eficaz ya que no hay datos que existan sólo para algunas partes del sistema. Así se eliminan redundancias innecesarias y se elimina la información incoherente.

De esta manera, BiscayTIK cuenta con una solución de Gestión de Archivo, ARQD. Se trata de una solución de archivo definitivo de expedientes y documentos electrónicos, es decir un sistema de gestión y preservación de archivo definitivo de expedientes electrónicos adecuados al Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y que corresponden a procedimientos finalizados que además da cumplimiento a la legislación aplicable en la materia tal y como se desarrolla en el artículo 17 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. El módulo de gestión de archivo cuenta con una instancia multientidad del software ARGES de archivo único que se encuentra integrado con el gestor administrativo municipal (GAM), con el gestor documental (DMS) y con el Sistema Horizontal de Firma (SHF) existentes en BiscayTIK.

Los módulos alcance del proyecto que tienen relación con el resto de los componentes que conforman la solución de administración electrónica de BiscayTIK son:

2.1.1 Gestión de Archivo

La aplicación de archivo único de BiscayTIK permite gestionar de forma ágil la documentación de archivo. Posee una gran versatilidad, facilita la realización de búsquedas y recuperación de la información por las diversas personas del sistema y posibilita el almacenamiento de documentos electrónicos.

La Gestión de Archivo permite:

- Agilizar la localización y el acceso a los documentos.
- Garantizar el control de la documentación archivada, así como el control de las consultas, préstamos y devoluciones de los documentos.
- Facilitar una distribución eficaz de la información.
- Automatizar y controlar los procesos de transferencia y de expurgo de la documentación.
- Contemplar la integración con el repositorio de documentos informáticos, así como la integración con otros sistemas informáticos utilizados en la gestión de la organización.
- Obtener múltiples Informes y Estadísticas de gestión.

La aplicación de Gestión de Archivo es bilingüe (euskara/castellano).

Los módulos principales son:

1. MÓDULOS ADMNINISTRACIÓN:
   - Configuración y administración
   - Herramientas organizativas
     - Cuadro de clasificación
     - Calendario de conservación
     - Gestión de espacios
     - Productos ISSAR(CPF)/Históricos
   - Permisos de accesos
   - Descriptores:
     - Onomásticos – ISSAR(CPF)
     - Materias (tesauro propio EUROVOC)
     - Lugares

2. MÓDULOS FUNCIONALES:
   - Entrada y descripción – ISAD(G)
   - Consulta de fondos (simple, avanzada y texto libre)
   - Gestión de transferencias
   - Gestión de expurgos
   - Préstamos y consultas
   - Gestión de espacios
   - Gestión de documentos multilingües
   - Conservación y preservación de documentos electrónicos
   - Informes, etiquetas y estadísticas.

El Sistema gestiona la descripción, consulta y acceso a los fondos de los archivos, proporcionando el soporte tecnológico necesario a los procesos y tareas de gestión de archivo desde una perspectiva integral, teniendo en cuenta:

- el tratamiento global y uniforme de la documentación desde su inicio en las unidades administrativas productoras.
- la incorporación de la documentación electrónica de archivo.
- la aplicación de gestión de expedientes.
- la necesaria coordinación y regulación del tratamiento archivístico de la documentación en los distintos centros de archivo del Sistema.
- La incorporación de las normas y requerimientos internacionales relacionadas con los archivos:
  - ISAD (G)
  - ISAAR (CPF)
  - EAD y EAC
  - MoReq
  - UNE ISO 15489

El Sistema aplica las reglas multinivel establecidas en la Norma ISAD (G) dado que se basa en una estructura y descripción multinivel de la documentación partiendo del elemento fondo y descendiendo hasta los niveles de expediente, unidad documental (documento) simple y unidad de localización (instalación).

El Sistema permite la parametrización de esta estructura multinivel de acuerdo con las necesidades de la Organización.

No es preciso cumplimentar en cada uno de los niveles la información común a todos ellos, ya que se hereda del nivel jerárquico superior al que se describe. El Sistema permite la modificación y/o desarrollo de esta "información heredada" incorporando los datos específicos propios de la unidad documental objeto de análisis.

El Sistema esta creado bajo una serie de reglas de gestión que controlan la coherencia de la descripción en relación con el nivel jerárquico superior descrito.

La estructura de los datos sigue igualmente la Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISAD –G-) y las áreas previstas por ésta:

- Área de Identificación (Mención de Identidad)
- Área de Contexto
- Área de Contenido y Estructura (incluye el área de notas)
- Área de Condiciones de Acceso (y utilización)

- Área de Documentación Asociada (área de materiales relacionados)
- Área de Control de la Descripción

El Sistema incorpora además las siguientes áreas:

- Signatura o signaturas
- Documentos electrónicos (Documentación electrónica asociada al registro descriptivo).

2.2 Entorno tecnológico

Las características del entorno tecnológico en el que se engloba la aplicación de Archivo son las siguientes:

- Servidor
  - Sistemas Operativos (servidor): Red Hat Enterprise Linux Server
  - Servidor de aplicaciones: Red Hat JBoss EAP 7.4
  - Servidor Batch (procesos nocturnos)
- Entorno de desarrollo
  - Red Hat JBoss Developer Studio
  - Team Foundation Server
  - Subversion
- BBDD
  - SQL Server 2012, SQL Server 2016 y SQL Server 2017
- Lenguaje de programación
  - JAVA
- Seguridad
  - Entorno de seguridad integrado Lantik P23
  - Integración con Active Directory
- Navegadores
  - Navegadores: Edge, Chrome, Mozilla Firefox
- Integraciones
  - Gestor administrativo municipal (GAM), gestor documental (DMS) y Sistema Horizontal de Firma (SHF).

2.3 Especificaciones 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.

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.

El equipo asignado por parte del proveedor al servicio deberá realizar las siguientes funciones:

- Tareas relacionadas con la gestión del servicio:
    - Gestión y administración del servicio.
    - 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 e informes de seguimiento.
    - Coordinación de las tareas relacionadas con la gestión de proyectos en los módulos alcance del servicio.
    - Reuniones a diferentes niveles, realización actas de reunión y de otras gestiones relacionadas con aquellas.
    - Creación de informes parametrizados y personalizados.
    - Reporte a la jefatura de BiscayTIK y otras tareas que Fundación considere relacionadas con los módulos objeto del presente concurso.
    - Interlocución directa con los terceros relacionados con el servicio.

- Asistencia técnica a las Entidades Locales para su integración en el Sistema de Gestión de Archivo BiscayTIK.

  La situación de las Entidades Locales de Bizkaia puede ser muy dispar tanto en el nivel de informatización de los fondos de archivo como en el detalle de descripción de dichos fondos, por ello su integración en el Sistema de Gestión de archivo debe ser analizada caso por caso, llevándose a cabo las siguientes actividades:

    - Estudio de los fondos documentales y propuesta del modelo organizativo y de tratamiento / integración de documentación en soporte digital y soporte papel, teniendo en cuanta el marco legal: ISO 15489, ISAD G, ISAAR, OAIS, ISO 14721, Modelo e-EMGDE, Ley 39 y 40 del 2015.

    - Configuración y parametrización de la herramienta.

    - Conversión de fondos informatizados para su carga en el Sistema de Gestión de Archivo.

    - Revisión y depuración de la conversión y corrección de registros que resulten erróneos.

    - Formación a usuarios técnicos y finales en la herramienta y la metodología de trabajo.

    - Coordinación en la puesta en marcha del módulo en nuevas entidades locales:

        - Realización de un plan de implantación del módulo en las diferentes entidades públicas.

        - Parametrizaciones necesarias sobre los módulos alcance del servicio en su arranque y funcionamiento habitual.
        - Realización de la introducción de los datos relacionados con el módulo del proyecto.
        - 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 nuevas entidades locales.
    - Coordinación 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 las nuevas entidades locales, incluyendo en este punto la adecuación de los datos imprescindibles para el normal funcionamiento administrativo (Migraciones de datos, cargas de históricos, adaptación de procesos de cálculo, integraciones, etc.).
        - Creación de informes de incidencias, catalogación y priorización de las mismas.

- Asistencia y asesoramiento funcional a los entes locales y sus personas especialistas en archivo en la gestión diaria del archivo.
    - Asistencia y asesoramiento en el modelo organizativo del archivo: Cuadro de clasificación, calendario de conservación, gestión de espacios, unidades productoras.
    - Asesoría y asistencia en la adecuación de sus procesos de trabajo al sistema.
    - Soporte y asistencia en funcionalidades del sistema a:
        - Nivel operativo de utilización de la herramienta.
        - Nivel lógico de adecuación de los procesos de trabajo actuales a la herramienta.
        - Nivel de administración de la herramienta.
    - Asesoría en normas para el registro de información, depuración de información cargada de forma automática.
    - Apoyo y asistencia en la coordinación y gestión del lenguaje normalizado: descriptores, onomásticos, lugares, …
    - Asesoría archivística y/o en metodologías archivísticas, o gestión documental
    - Asistencia en grabación retrospectiva de la descripción de la documentación
    - Propuesta de tratamiento / integración de documentación en soporte papel

- Supervisión de los módulos alcance del servicio:
    - 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.
    - Gestión de las nuevas funcionalidades y sus incidencias relacionadas, mediante la herramienta implantada en Fundación BiscayTIK Fundazioa, ADITUZ.
    - Realizar análisis y desarrollos de posibles integraciones sobre la base instalada en las tecnologías indicadas en el punto 2.2. Para ello el equipo de trabajo debería incorporar al menos un perfil de analista técnico. Dentro de las tareas a realizar en este punto estarían:
        - Requisitos y Análisis relacionados con los módulos alcance del servicio:
            - 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.
        - Desarrollos de las integraciones
        - Participación en las pruebas de conjunto.
- Gestión de versiones:

  Previa a la implantación de una nueva versión se realizarán las siguientes funciones:
    - Supervisión de los desarrollos para que se realicen conforme a las especificaciones.
    - Aseguramiento de la calidad.
    - Diseño, documentación y ejecución de los planes de pruebas necesarios para asegurar el correcto funcionamiento del módulo.
    - Coordinación y ejecución de las pruebas de integración con otros sistemas.
    - Soporte en la implantación, generación de la documentación de explotación para realizar dicha implantación.
    - Preparación de la documentación (manuales de usuario y técnicos), en euskera y castellano.
- Formación bilingüe a los usuarios en los aplicativos relacionados con el objeto del presente concurso y con los módulos con los que se integra.
- Otras relacionadas con la asistencia a usuarios.

- Tareas relacionadas con la gestión de la infraestructura:
    - Gestión de peticiones de BBDD
    - Gestión de pases entre entornos

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

Además, la solución (AA-WAI) se podrá visualizar en las pantallas que lo permitan y en el resto de los casos debe explicarse por qué no se cumple.

Todos los servicios serán bilingües (euskera/castellano).

2.4 Actividades del servicio

2.4.1 Mantenimiento básico

a) Atención a consultas y soporte técnico

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

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

b) Mantenimiento correctivo (errores)

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

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

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

c) Mantenimiento preventivo

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

2.4.2 Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevos desarrollos

a) Mantenimiento evolutivo

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

b) Mantenimiento adaptativo

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

c) Nuevos desarrollos

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

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

2.5 Niveles de servicio

2.5.1 Indicadores de Servicio

Se han definido indicadores para las actividades de servicio objeto:

- Servicio de atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones.

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 ayuntamientos 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
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.

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

2.6 Fases del servicio

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

FASE-1: DIAGNOSTICO

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

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

FASE-2: TRANSFERENCIA

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

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

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

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

FASE-3: EXPLOTACIÓN

El objetivo de esta fase es el de ejecutar y gestionar los servicios del contrato y garantizar la calidad del servicio mediante el desarrollo de las actividades indicadas, la medición de las mismas mediante las métricas establecidas, el control de calidad del servicio y la elaboración de propuestas de acciones de mejora. Es esta fase, cuando empezarán a funcionar a pleno rendimiento los comités creados al efecto, el seguimiento de los trabajos según el plan de calidad y el reporting de la evolución de los trabajos a los responsables de las mismas.

FASE-4: DEVOLUCIÓN

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

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

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

3 CONTROL Y SEGUIMIENTO

El objetivo de las tareas que 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 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. Se valorará dentro de la gestión del servicio la mejora de este parámetro.

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

La Fundación BiscayTIK Fundazioa se reserva el control de calidad de los trabajos realizados, pudiendo rechazar aquellos que no cumplan las condiciones mínimas, de acuerdo con sus propios criterios; todo ello, con independencia de las penalizaciones que Fundación BiscayTIK Fundazioa pueda imponer como consecuencia

de los retrasos o bajas calidades de los servicios contratados, siendo así mismo causa justificada de resolución contractual.

4 CONDICIONES PARTICULARES

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

4.1 Equipo de trabajo y requisitos

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

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 al menos 2 personas y la existencia de una figura adicional que realice las labores de coordinación con Fundación BiscayTIK Fundazioa, que no computará dentro del equipo mínimo requerido de 2 personas. 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 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 Horario del servicio

El horario del servicio será:

En Horario de Invierno (Desde 1 septiembre hasta 30 de junio):

- Lunes a jueves de 8:00 a 17:30 horas.
- Viernes de 8:00 a 14:00

En Horario de Verano (desde 1 de julio hasta 31 de agosto):

- Lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas

Se considera dentro del servicio, aquellos casos extraordinarios en que Fundación BiscayTIK Fundazioa requiera la prestación del servicio en horas o días distintos a lo especificado en el párrafo anterior, siempre bajo planificación y por necesidades del servicio, como pueden ser la promoción entre entornos, intervenciones planificadas, etc.

4.3 Tiempo estipulado para presentarse

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

4.4 Entregables

La documentación se entregará en soporte electrónico 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.

4.5 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 los seis meses siguientes.

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.

4.6 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.

4.7 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.

4.8 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: Órgano de contratación

ANEXO I

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS EN CONTRATOS ***REGLAMENTO (UE) 2016/679 DE PROTECCIÓN DE DATOS y LOPD Y GARANTÍA DE DERECHOS DIGITALES 3/2018***
Biscaytik – Encargado del tratamiento y contacto
Dirección Gerente de la Fundación Biscaytik Avenida Zugazarte 32, Getxo – 48930 – Bizkaia
Persona encargada del tratamiento
Se corresponderá con la *persona contratista*.
Persona responsable del tratamiento
Entidades Locales a las que la Fundación Biscaytik presta el servicio. Esta información se encuentra disponible en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado por la Fundación Biscaytik en su actividad como Encargado del Tratamiento.
Persona delegada de Protección de Datos
Personas que ejerzan dicha función en cada una de las Entidades Locales Responsables del Tratamiento. Esta información se encuentra disponible en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado por la Fundación Biscaytik en su actividad como Encargado del Tratamiento.
Derechos de la persona interesada
La persona interesada podrá acceder a sus datos, solicitar su rectificación, su supresión o la limitación de su tratamiento, y oponerse a este presentando un escrito dirigido a: A las diferentes direcciones -físicas y electrónicas- de las Entidades Locales Responsables del Tratamiento. Esta información se encuentra disponible en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado por la Fundación Biscaytik en su actividad como Encargado del Tratamiento. La persona interesada dispone igualmente del derecho a reclamar ante la autoridad de control pertinente.
Finalidad del tratamiento
La finalidad es la gestión del tratamiento de datos de los siguientes módulos: • Gestión, administración y archivo de los expedientes electrónicos
Actividades del tratamiento de datos
El tratamiento de los datos personales comprenderá:

Captura de datos	x
Grabación de datos	x
Estructuración de datos	x
Modificación de datos	x
Puesta en contacto con personas interesadas	x
Almacenamiento de datos	x
Extracción de datos (recuperación)	x
Consulta de datos	x
Cesión / difusión de datos	x
Interconexión (cruce) de datos	x
Cotejo (comprobación) de datos	x
Destrucción de datos	

Conservación de datos en sistemas de información del encargado de tratamiento	x
Copias temporales de datos	x
Copias de seguridad de los datos, recuperación de datos	x
Otros (especificar)	

Legitimación del tratamiento

4. Art 28 RGPD
5. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
6. Contrato a formalizar con la persona contratista.

Categorías de datos personales

DATOS IDENTIFICATIVOS:	
D.N.I. /N.I.F. / Documento de Identificación Oficial	x
Nombre y Apellidos	x
Dirección postal	x
Teléfono	x
Firma	x
Nacionalidad	x
Fecha Nacimiento	x
Lugar de nacimiento	x
Edad	x
Estado Civil	x
Correo electrónico	x
Sexo	x
N° de la Seguridad Social	x
Imagen (Fotografías o videos)	
Sonidos (Grabaciones de audio)	
Redes Sociales (Perfil Twitter, Facebook, Instagram, entre otros)	
Número de hijos o hijas	x
Características personales (Altura, peso, talla, entre otros)	
Otros (especificar)	
OTRO TIPO DE DATOS	
Datos de formación (Títulos, Académicos, diplomas, entre otros)	x
Experiencia o Historial profesional	x

Profesión	x
Puesto de trabajo o categoría profesional	x
Licencias, permisos o autorizaciones	x
Pertenencia a Asociaciones, Clubes, entre otros	x
Propiedad o posesiones	x
Económicos, Financieros y de Seguros (Datos Bancarios, Cuenta Corriente, Número de Tarjeta, Datos sobre Tributos, Sueldos, Subsidios, entre otros)	x
Datos de información comercial (Actividades, Negocios, entre otros)	x
Datos de transacciones (Bienes o servicios ofertados por la persona interesada, bienes o servicios recibidos por la persona interesada, entre otros)	x
Datos sobre infracciones administrativas	x
Datos sobre infracciones penales	
Otros (especificar)	
CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS (art. 9 RGPD)	
Origen étnico o racial	
Opiniones políticas	
Convicciones religiosas o filosóficas	
Afiliación sindical	
Datos genéticos	
Datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física	
Datos relativos a la salud	
Datos relativos a la vida sexual o las orientación sexuales	

Descripción de las categorías de personas interesadas

Ciudadanía	x
Menores (14 años, art 7 LOPDGDD)	x
Personas mayores de 65 años	x
Personas Residentes	x
Personas Clientes	x
Personas Proveedoras	x
Personas Asociadas o Miembros	x
Personas Propietarias o Arrendatarias	x
Personas Estudiantes	x
Personas Representantes Legales	x
Personas de Contacto	x
Personas Solicitantes	x
Personas Beneficiarias	x
Personas Trabajadoras	x
Personas Demandantes de Empleo	x
Personas con Cargos Públicos	x

Origen de los datos
Los datos personales tratados proceden de:

Propias personas interesadas o su representante	x
Administraciones Públicas Cualquier administración pública adherida al sistema de interconexión de registros	x
Registros Públicos Cualquier registro público adherido al sistema de interconexión de registros	x
Otras entidades del Sector Público Cualquier entidad del sector público adherida al sistema de interconexión de registros	x
Otros	x

Personas destinatarias de los datos

Plazo de conservación de los datos
Se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la ejecución del contrato, extensión durante su plazo de garantía y posterior cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

Disposición de los datos al terminar el tratamiento de datos
Una vez finalice el tratamiento, la persona contratista debe: Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, la persona contratista debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado a la Fundación Biscaytik. No obstante, la persona contratista puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad
Categorización de sistemas de información y aplicación de medidas de seguridad de acuerdo al Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.