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 del servicio de mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo en el módulo de factura electrónica en el proyecto BiscayTIK.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La adjudicataria deberá tener la capacidad de prestar una gestión y un asesoramiento técnico integral a la entidad contratante, poniendo inmediatamente a disposición del contrato especialistas en todas las materias que comprenden el servicio de mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo en la plataforma de factura electrónica.

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 afectados

La aplicación de Factura Electrónica de BiscayTIK está implantada en más de un centenar de entidades locales y está integrado en la plataforma de gestión administrativa que da servicio a las entidades adheridas al proyecto BiscayTIK.

2.1.1 Punto General de Entrada de Factura (PGEF)

El PGEF es el punto general de entrada de factura que permite a los proveedores de facturas electrónicas realizar el envío de las facturas en el formato que se determina en la Ley. Proporciona una solución de intermediación entre quien presenta la factura y la oficina contable competente para su registro, para lo cual dispone de los mecanismos para su automatización.

A continuación, se detallan las funcionalidades del PGEF:

- Permite el envío de facturas por el proveedor de facturas electrónicas en el formato que se determina en la Ley. El formato estructurado de las facturas recibidas que requieren firma debe estar firmado con firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido.

  Adaptación del PFEF a los formatos de facturas electrónicas requeridos por Ley.
- Está integrado con los módulos y servicios del proyecto BiscayTIK de Registro de E/S, Terceros y Contabilidad del Gestor Administrativo Municipal y el gestor documental.
  - Todas las facturas electrónicas presentadas a través del punto general de entrada de facturas electrónicas, producen una entrada automática en un registro electrónico de la Administración Pública gestora de dicho punto general de entrada de facturas electrónicas.
  - El registro proporciona al proveedor un acuse de recibo electrónico con acreditación de la fecha y hora de presentación, número de registro y copia autenticada del registro.
  - La información a poner a disposición o a remitir por cada factura es resumen de la factura, fecha y hora registro y presentación, unidad orgánica destino, el código interno, asunto, etc.... y devuelve el número de asiento registral asignado en el registro asociado al punto general de entrada de facturas electrónicas y el guid del justificante de registro y de la factura.
- El punto general de entrada de facturas electrónicas proporciona a los proveedores que deseen automatizar el envío de facturas una interfaz de servicios web, con la cual pueden remitir de forma automática desde sus sistemas de gestión económica las facturas que desean presentar a la Administración a través de aquel servicio. La interfaz permite el envío de facturas, así como la consulta del estado de las facturas.
- El proveedor además de presentar las facturas puede realizar las siguientes acciones:
  - Consultar el estado de la tramitación de la factura.
  - Solicitar la anulación de una factura presentada cumpliendo los requisitos establecidos.
  - Consultar los órganos gestores, unidades tramitadoras y oficinas contables existentes en el punto de entrada.

- Hacer uso de las funcionalidades de visualización de factura y validación para poder visualizar una factura en los formatos establecidos por Ley y validar si los campos y la firma de la misma son correctos.

El PGEF tiene una configuración y personalización que sigue las guías de estilo y diseño de cada entidad.

2.1.2 Servicio Web para el envío masivo de facturas

El Punto General de Entrada de Facturas también permite la emisión de facturas mediante un interfaz WS, simplificando a los proveedores el envío de las mismas, al centralizar en un único punto varias entidades locales receptoras de facturas, en este caso, todas las entidades locales de Bizkaia susceptibles de establecer convenio con BiscayTIK.

El sistema proporciona a los proveedores:

- Un portal web donde pueden presentar sus facturas
- Una interfaz de servicios web para el envío automático de las facturas desde sus sistemas de gestión económica

Funcionalidades disponibles a través de los WS, y mantenimiento de los métodos desarrollados:

- Método EnviarFactura: permite a los proveedores enviar una factura a la entidad principal publicadora del punto de entrada y sus entidades relacionadas, así como posibles ficheros adjuntos. El tamaño máximo permitido de la factura o de un adjunto es de 4MB. El tamaño total de la factura y los adjuntos no puede superar los 8MB.
- Método ConsultarFactura: permite a los proveedores consultar una factura que haya sido previamente enviada al punto de entrada, siempre que el firmante del envío (NIF/CIF/…) sea el mismo que el de la consulta.
- Método ConsultarListadoFactura: permite a los proveedores consultar los datos de varias facturas, con un límite de 500. Se pueden consultar las facturas que haya remitido el firmante de la solicitud.
- Método AnularFactura: permite a los proveedores solicitar la anulación de una factura que haya sido previamente enviada, siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos para realizar una Anulación.
- Método ConsultarEstados: permite a los proveedores consultar el listado de estados, con su descripción, por los que puede pasar una factura.
- Método consultarAdministraciones: permite a los proveedores consultar las administraciones adheridas al punto de entrada.
- Método consultarUnidades: permite a los proveedores consultar los órganos gestores, unidades tramitadoras y oficinas contables existentes en el punto de entrada. Devuelve una lista de relaciones DIR3 existentes en el punto.
- Método consultarUnidadesPorAdministracion: permite a los proveedores consultar los órganos gestores, unidades tramitadoras y oficinas contables por administración.

Para cada uno de los métodos serán necesario realizar la gestión de errores. Los mensajes de error constan de un código y una descripción, y serán devueltos al proveedor ante un error en la ejecución de los métodos anteriores.

Funcionalidades adicionales para el Perfil Administrador:

- Mantenimiento de los WS indicados anteriormente, modificaciones, validaciones etc..
- Gestión de errores: Para cada uno de los métodos serán necesario realizar la gestión de errores. Los mensajes de error constan de un código y una descripción, y serán devueltos al proveedor ante un error en la ejecución de los métodos anteriores.

2.1.3 Validaciones en el envío de las facturas

A continuación, se detallan las funcionalidades que se realizan desde la aplicación de Efaktura al enviar una factura tanto desde PGEF como por WS:

- Verificación de si la entidad está habilitada para el envío de factura
- Validación contable de la factura
- Validación de anexos recibidos: tipo documento, tamaño…
- Validación de terceros contra Gestor Administrativo Municipal (GAM)
- Validación los DIR3 y CIF de la entidad destino
- Validación la firma contra y certificado de la firma contra SHF
- Registro de la factura en base de datos y guardar los documentos en el DMS.
- En caso de ser formato UBL Y CII, también se guarda el .xml transformado en formato Facturae.
- Creación del registro en GAM y se guarda el justificante de registro en base de datos.
- Se envían mail al correo del usuario adjuntándole el justificante de registro.
- Generación pdf resumen de la factura.
- Se adjunta la documentación generada a GAM.
- Generación del pdf extendido que contempla toda la información de la factura.

Posteriormente al envío de facturas, en los cambios de estado de las facturas:

- Se envía mail al correo del usuario indicándole el cambio de estado de la factura o el rechazo.

2.1.4 EFAKTURA

Efaktura es la aplicación de factura electrónica para la gestión interna por parte de las entidades locales de las facturas recibidas, dónde podrán consultar, y actualizar el estado de las facturas, así como descargar la documentación relacionada con la factura y los anexos presentados por el emisor.

Funcionalidades de la intranet para los usuarios de las Entidades Locales:

- Visualización de facturas filtrando por la entidad a la que pertenece el usuario.
- Búsqueda de facturas filtrando por serie de factura, nombre/razón social de emisor, número factura, número de registro, fecha de registro, estado de la factura, importe, fecha de expedición, si se ha descargado o no el pdf de factura, etc.…
- Permite descargar facturas en PDF y en XML

Todas las opciones descargarán un archivo comprimido (.zip) con las facturas seleccionadas. Las opciones disponibles de descarga son las siguientes:

  - Descargar seleccionadas o todas (PDF): Descarga todas las facturas filtradas de la tabla en formato .pdf.
  - Descargar seleccionadas o todas (XML): Descarga todas las facturas filtradas de la tabla en formato .xml.

- Exportar la consulta realizada con el filtro que el usuario ha aplicado a ficheros formato Excel y CSV con los campos visualizados en el listado de facturas.
- Consultar resumen de la factura, donde se incluyen los datos de la misma: serie de factura, nombre/razón social de emisor, número factura, número de registro, fecha de registro, estado de la factura, importe, fecha de expedición, si se ha descargado o no el pdf de factura, etc.…
- Descargar la factura y documentos asociados a la misma.
  - Factura XML: factura electrónica enviada por el usuario en formato Facturae (3.2, 3.2.1 o 3.2.2), UBL 2.1 o CII 16B. Las posibles extensiones del documento son .xml o .xsig.
  - Factura PDF: documento generado a partir de la "Factura XML" en formato .pdf. Podrá consultar número de registro y fecha de registro, además de los campos imprescindibles de la factura.
  - Factura Extendida: documento generado a partir de la "Factura XML" en formato .htm. Se presentan todos los campos que contiene la factura.
  - Justificante Registro: documento generado por GAM al crear registro en el envío de la factura.
  - Factura XML Facturae: factura electrónica generada a partir de la "Factura XML" en formato Facturae 3.2.2. con extensión .xml. Se generará en caso de que la factura enviada sea UBL 2.1 o CII 16B.
  - Descargar anexos adjuntados por el emisor en el envío de la factura.
- Adjuntar documentación asociada a la factura, visualizar la documentación o eliminarla.
- Gestionar la factura: Tras consultar la factura seleccionada desde la tabla de resultados podrá acceder al detalle de la misma pudiendo realizar las siguientes acciones:
  - Modificar el estado de la factura indicando su motivo.
  - Introducir manualmente el número de registro contable (RCF).
  - Aceptar o rechazar anulación solicitada por el emisor indicando el motivo.
- Consultar historial de estados: El usuario puede consultar el historial de los estados por los que ha pasado la factura.
- Auditoría de Sistemas del Registro Contable de Facturas: El alcance del apartado de Auditoría está enfocado a la obtención de tablas ilustrativas con los datos sugeridos por la IGAE que se permiten exportar a Excel y cuya información se puede utilizar para la confección de indicadores y detectar problemas en la tramitación y gestión del Registro Contable de Facturas de la entidad:
  - Consultas:
    - Facturas retenidas
    - Facturas registradas en RCF
    - Solicitudes de anulación retenidas
    - Solicitudes de anulación
    - Histórico de estados de facturas
  - Informes estadísticos

- Informe general
- Tiempos medios de inscripción de facturas RCF
- Gestión de anulaciones
- Facturas contabilizadas de obligación de pago y pagadas
- Facturas con tiempo de inscripción más alto
- Unidades tramitadoras con mayor tiempo medio de inscripción
- Evolución de estados internos de facturas
- Secuencias posibles de evolución de estados internos de facturas

Los perfiles administradores podrán realizar las siguientes funcionalidades de cara al soporte y mantenimiento del aplicativo:

- Alta, baja y modificación de entidades.
- Configuración de DIR3 (Nombre de la Oficina Gestora, Nombre de la Unidad Tramitadora, Nombre de la Oficina Contable).
- Modificación de parámetros de la entidad (Unidad orgánica de destino, Oficina de registro , mail y Validar la obligatoriedad del IBAN)
- Creación de nuevas entidades que incorporen el PGEF
- Actualización y mantenimiento de las tablas de base de datos:
    - Registros de factura
    - Documentación aportada
    - Histórico: historial de cambios de estado de la factura
    - Auditoría: acciones que hacen los usuarios desde todos los accesos a la aplicación de Efaktura: SARCF, WS, internet e intranet.
- Habilitar y deshabilitar la Validación de Terceros: la validación del tercero de la factura contra el Gestor Administrativo Municipal (GAM).
- Habilitar y deshabilitar el PGEF para cada una de las entidades configuradas para permitir la entrada o no de facturas.
- Guardar la configuración de los PGEF para cargarlo posteriormente.
- Visualizar todas las entidades disponibles con PGEF.
- Consultar estadísticas de las facturas registradas: consulta de número de facturas enviadas por los distintos medios: WS, Efaktur o PGEF y consulta de proveedores que envían facturas.

2.1.5 Sistemas Automatizados del Registro Contable de factura (SARCF)

Interfaz para la integración con el módulo contabilidad con el fin de cargar las facturas automáticamente.

Permite realizar lo siguiente:

- Descargar facturas.
- Cambiar el estado de las facturas.

- Gestionar solicitudes de anulación.
- Consultar aquellas facturas que se encuentren en estado registrada.
- Consultar aquellas facturas para las que se haya recibido una solicitud de anulación.
- Consultar otros datos:
    - Posibles estados de una factura.
    - Órganos Gestores, Oficinas Contables y Unidades Tramitadores existentes en el sistema

Este servicio no requiere autenticación, por lo que no será necesario firmar mediante certificado las peticiones realizadas.

2.2 Entorno tecnológico

A continuación, se describe el entorno tecnológico:

- Arquitectura
    - JBoss EAP 7.4 sobre Linux. Se ejecuta sobre un OpenJDK 11
    - El IIS realizará las funciones de balanceo y de gestión SSL.
- Servidor
    - Red Hat Entreprise Linux
- Base de Datos
    - Microsoft SQL Server 2017
- Lenguaje de programación
    - Java JDK1.8
    - JSP's + JQuery
    - Struts2
    - Apache Tiles
    - EhCache
    - Hibernate
    - Spring
- Seguridad
    - Validación de usuario a través de directorio activo
- Integraciones
    - Integración con Plataforma ZAIN de IZENPE mediante el servicio SHF.
    - Integración con el servicio directorio activo
    - Integración con Gestor Administrativo Municipal.
    - Integración con DMS para almacenar la documentación de las facturas enviadas.
    - Utilización del servidor de correo de Biscaytik para el envío de comunicaciones.

2.3 Especificaciones técnicas mínimas requeridas

El equipo asignado por parte del proveedor en cada uno de los lotes 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.

- Tareas relacionadas con el mantenimiento del software:
  - 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.
  - 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.
  - 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.
  - Soporte a la puesta en marcha del módulo en las nuevas entidades:
    - Parametrizaciones necesarias en su arranque y funcionamiento habitual.
      - Realización de la introducción de los datos relacionados con los módulos del proyecto.
    - Responsabilidad y aseguramiento de la correcta ejecución de la parametrización.
  - Formación a los usuarios en los aplicativos relacionados con el objeto del presente concurso.
  - Otras relacionadas con mantenimiento de aplicaciones

- 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 con la tecnología J2EE deberán diseñarse según el modelo de diseño de la web adaptable (Responsive web design) para facilitar su uso y deberá mostrarse de forma adecuada al menos en 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 cada uno 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 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
Importante	4 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	16 horas	MENSUAL	>=90%
Normal	24 horas	MENSUAL	>=90%

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

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%

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 1 persona 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 1 persona. 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 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, como pueden ser la promoción entre entornos, intervenciones planificadas, etc.

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.

4.3 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: • Factura: gestión, identificación y tratamiento de las facturas electrónicas por las entidades locales que son enviadas por los proveedores.
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	
Lugar de nacimiento	
Edad	
Estado Civil	
Correo electrónico	x
Sexo	x
Nº de la Seguridad Social	
Imagen (Fotografías o videos)	
Sonidos (Grabaciones de audio)	
Redes Sociales (Perfil Twitter, Facebook, Instagram, entre otros)	
Número de hijos o hijas	
Características personales (Altura, peso, talla, entre otros)	
Otros (especificar)	
OTRO TIPO DE DATOS	
Datos de formación (Títulos, Académicos, diplomas, entre otros)	
Experiencia o Historial profesional	

Profesión	
Puesto de trabajo o categoría profesional	
Licencias, permisos o autorizaciones	
Pertenencia a Asociaciones, Clubes, entre otros	
Propiedad o posesiones	
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	
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)	
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	
Personas Representantes Legales	x
Personas de Contacto	x
Personas Solicitantes	x
Personas Beneficiarias	x
Personas Trabajadoras	x
Personas Demandantes de Empleo	
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	
Registros Públicos Cualquier registro público adherido al sistema de interconexión de registros	
Otras entidades del Sector Público Cualquier entidad del sector público adherida al sistema de interconexión de registros	
Instituto nacional de estadísticas	

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.