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.

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo de la plataforma de BI de BiscayTIK 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 correctivo, evolutivo y adaptativo, administración, soporte y resolución de incidencias, nuevos despliegues, gestión de versiones, de la plataforma de inteligencia de negocio (BI) 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 alcance del servicio

El presente documento y sus anexos tienen por objeto definir las características de la plataforma actual de BI de BiscayTIK, los módulos que componen los cuadros de mandos (en adelante CM), sus tipologías y su agrupación funcional.

La adjudicataria deberá tener la capacidad de prestar las tareas que sean necesarias para el mantenimiento y evolución de los CMs multi-organismo en las tipologías/orientaciones descritas en los siguientes apartados.

2.1.1 Tipos de Cuadros de Mando BiscayTIK

Actualmente existen 2 tipos de cuadros de mandos en la plataforma de BI de BiscayTIK:

- El cuadro de mando Tipo ENTIDADES (en adelante CME) permite a las personas usuarias del ámbito de dirección de las EELL tener la visión completa del estado y evolución de las métricas e indicadores clave de rendimiento (en adelante KPI) más relevantes de sus módulos de gestión municipal, teniendo la posibilidad también de analizar en detalle aquellos indicadores que no estén cumpliendo con las expectativas iniciales. Para poder ofrecer la información de una manera estructurada el CME agrupa la información proveniente de los módulos BiscayTIK en 4 grandes apartados:

    - INFORMACIÓN MUNICIPAL: Muestra la información sobre la población de vinculada a la entidad y los RRHH de la entidad.

    - GESTION ECONÓMICA: Muestra la información de gestión económica de la entidad en forma de sus Ingresos (gestión tributaria y ejecutiva) y de Gastos (Factura) y su representación en el presupuesto municipal.

    - GESTION OPERATIVA: Muestra la información de gestión operativa de la entidad en forma de indicadores claves de los módulos a los que esté adherida la entidad: Expedientes, Registro, etc.

    - INFORMACIÓN CIUDADANIA: Muestra la información acerca de la actividad ciudadana de la entidad en forma de indicadores claves de los módulos de Portales y Sedes, Udalazabaltzen, etc.

    La siguiente tabla recoge los módulos funcionales que incluye cada agrupación:

AGRUPACIÓN FUNCIONAL	MÓDULO FUNCIONAL MUNICIPAL
INFORMACIÓN MUNICIPAL	PADRÓN Y CALLEJERO
	TERCEROS
	RRHH Y NOMINAS
GESTION ECONÓMICA	CONTABILIDAD

	FACTURA
	GESTION TRIBUTARIA
	RECAUDACION VOLUNTARIA/EJECUTIVA
GESTIÓN OPERATIVA	EXPEDIENTES
	REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS
	SIR (Interconexión de registros)
	REA (Apoderamientos)
	NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS
	FIRMA ELECTRÓNICA
	ARQD (Archivo electrónico)
	LIBRO DE DECRETOS/CERTIFICADOS
	INTEROPERABILIDAD
	ACCION SOCIAL
	ESCANEO (Digitalización de documentación)
ACTIVIDAD CIUDADANA	UDALIK (Manual de trámites)
	PORTALES SEDES
	IDENTIFICACION y FIRMA CIUDADANA
	CORREO @BIZKAIAEU
	UDALAZABALTZEN (Gobierno abierto y transparencia)
	AURRETIK (Control de Aforos)

- El cuadro de mando Tipo BISCAYTIK (en adelante CMB) permite a las personas usuarias del ámbito de dirección de BiscayTIK la consulta del estado y evolución de las métricas y KPIs más relevantes de los módulos de gestión municipal implantados en las entidades adheridas al proyecto. Del mismo modo este CM también pone a disposición de estos usuarios los indicadores que establezcan la relación de BiscayTIK con las entidades adheridas al proyecto. Para poder ofrecer la información de una manera estructurada el CMB agrupa la información en 2 apartados:

    - ADITUZ: Muestra la información de la actividad de los casos abiertos por cada entidad y la relación de BiscayTIK en cuanto a atención in situ, formaciones, etc.

    - IMPACTO BISCAYTIK: En base a la información presente en los CMs de entidades se plantea información representativa sobre el impacto de BiscayTIK en las entidades.

  La siguiente tabla recoge los módulos funcionales que incluye cada agrupación:

AGRUPACIÓN FUNCIONAL	MÓDULO FUNCIONAL
ADITUZ - ATENCIÓN A ENTIDADES	ADITUZ - CASOS
	ADITUZ - ATENCIÓN INSITUS
	ADITUZ - VISITAS
	ADITUZ - FORMACIONES
IMPACTO BISCAYTIK POR MÓDULOS CONTRATADOS	INFORMACIÓN MUNICIPAL
	GESTIÓN ECONÓMICA
	GESTIÓN OPERATIVA
	ACTIVIDAD CIUDADANA

2.1.2 Módulos funcionales existentes incluidos en los CMs BiscayTIK

2.1.2.1 Padrón de Habitantes

El aplicativo de gestión del padrón de habitantes está adaptado a la normativa padronal, y concibe el padrón como un registro permanente de población, incluye los procedimientos de comunicación con el Instituto Nacional de Estadística (INE), y destaca por su capacidad como herramienta de análisis de la dinámica y las características demográficas de la población. Las funcionalidades principales que contempla, entre otras, son las siguientes:

- Dimensión histórica del padrón: Registro de toda la historia de un habitante pudiendo generar documentos asociados a la misma.
- Generación de certificados: volante de residencia, volantes de empadronamiento etc.
- Gestión de los datos personales según normativa INE.
- Gestión común del territorio que se comunica con el INE
- Gestión de los intercambios con INE.
- Funciones de explotación periódica de las variaciones del Censo y el Padrón con los documentos o listados oficiales, así como la comparación entre ambos. Intercambio con el INE vía ficheros.

2.1.2.2 Recursos Humanos y Nominas

Fundación BiscayTIK Fundazioa, en su ánimo de facilitar la gestión de los recursos humanos en las entidades locales, pone a disposición de los Ayuntamientos/Mancomunidades varias herramientas a través de las cuales estas entidades locales pueden gestionar los recursos humanos, generación de las nóminas y documentación asociada, gestión de las solicitudes y trámites relacionados con los recursos humanos a través de un portal del empleado (ATARI), así como el registro de los fichajes (BISCAYTIME).

2.1.2.3 Factura electrónica

Biscaytik proporciona un módulo de entrada y gestión de facturas electrónicas a las administraciones locales adheridas al proyecto. La emisión de facturas electrónica para su alta en el módulo de registro de E/S de cada entidad es posible desde punto general de entrada de facturas de cada entidad o utilizando aplicaciones de terceros.

2.1.2.4 Contabilidad

La gestión de la contabilidad se gestiona mediante un sistema integrado de gestión económica, financiera y presupuestaria que permite la elaboración y ejecución del presupuesto de la organización por áreas. Así mismo, es posible gestionar el presupuesto de tesorería recalculándolo mes a mes, generar informes de morosidad y gestionar proyectos. Entro otras las funciones ofrecidas son las siguientes:

- Contabilidad Presupuestaria
    - Apertura y cierre del ejercicio
    - Para un ejercicio presupuestario:
        - Apertura (provisional y definitiva)
        - Cierre (provisional y definitivo)
    - Cierre del Presupuesto
    - Proceso de cierre definitivo. Tendrán experiencia y conocimiento de las tareas:
        - Traspasar los saldos de cuentas financieras y patrimoniales del ejercicio que concluye al ejercicio que se abre.

        - Traspasar los saldos de las operaciones no presupuestarias y las referencias sin saldar del ejercicio que concluye al que se abre.
        - Incorporar los saldos de obligado y reconocido de Gastos e Ingresos al nuevo ejercicio, teniendo en cuenta los cobros, pagos y anulaciones o modificaciones habidos durante el período de apertura provisional.
        - Marcar el ejercicio como "Cerrado definitivo" y el que se abre como "Abierto definitivo".
    - Cierres independientes para:
        - El presupuesto de ingresos
        - El presupuesto de gastos
        - La contabilidad no presupuestaria
        - La contabilidad financiera
    - Resultado afectado y no afectado, con las desviaciones positivas o negativas de financiación.
    - Estados financieros definidos en las cuentas anuales del Plan General de Contabilidad Pública de la Diputación de Bizkaia, incluidos los consolidados de Organismos Autónomos y otros Entes
    - Estructuras contables y presupuestarias:
        - Estructuras Orgánicas, Funcionales, Económicas.
        - Cuentas financieras
        - Cuentas de Tesorería
        - Cuentas del PGCP
    - Bolsas de vinculación de créditos
    - Desagregaciones de créditos (distribuciones horizontales).
    - Documentos contables.
    - Remanentes
    - Saldo Retenido, Autorizado y/o Comprometido.
- Contabilidad No Presupuestaria
    - Contabilidad de operaciones no presupuestarias
- Contabilidad Financiera
- Gestión presupuestaria
    - Elaboración presupuestaria
        - Etapa previa
        - Utilización de diferentes versiones del presupuesto
        - Etapa de desglose del Presupuesto por parte de las diferentes secciones / servicios
        - Etapa de Revisión
        - Etapa final
        - Gestión del proceso de aprobación
    - Modificaciones presupuestarias
    - Ejecución de gastos
    - Tratamiento de ingresos
- Gestión Patrimonio e Inventario
    - Gestión distribuida del Inventario General
    - Identificación de activos dentro del inventario general
        - Datos identificativos
        - Datos de inventario.
        - Datos de asignación: código de edificio, planta, local, centro de coste, proyecto.
        - Datos de clasificación,
        - Otros datos

- Relación registro maestro de activo, datos económicos, gestión del patrimonio
- Operaciones de activos con repercusión económica:
  - Altas: presupuestarias y extrapresupuestarias
  - Bajas: parciales y totales
  - Amortizaciones
  - Cesiones
  - Correcciones de valor.
- Contabilidad del inmovilizado
- Seguimiento del inventario de Inmuebles
  - Control de las cesiones, reversiones y arrendamientos.
  - Operaciones internas de afectación, adscripción.
  - Operaciones especiales tales como el reagrupamiento y anulación de operaciones.
  - Gestión de obras y su incorporación al inventario de inmuebles.

Mantenimiento de cargas, derechos, documentos, mediciones y valoraciones asociadas a cada inmueble.

2.1.2.5 Gestión Tributaria, Voluntaria y Ejecutiva

La 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 entre otros:

- 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 e ingresos directos.
- Exenciones y bonificaciones, pudiéndose definir a nivel de hecho imponible.
- Domiciliaciones bancarias, pudiéndose asignar contribuyente, concepto impositivo e incluso al nivel de hecho contributivo.
- Recursos
- Gestión de notificaciones y envíos a boletín.
- Mantenimiento de históricos.
- Emisión del cargo a Recaudación Voluntaria
- Informes detallados de la situación tributaria
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica

La 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.
- Cobros domiciliados y devoluciones. Generación de cintas para los bancos con los recibos domiciliados y la recepción de las cintas con la información de los recibos no aceptados, 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.
- Gestión de remesas
- Intercambio con Diputación Foral de Bizkaia (DFB) para la gestión de los recibos en ejecutiva por parte de DFB.
- Pase a ejecutiva de los recibos no cobrados en el periodo voluntario.

La 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:

- Control y gestión de los cobros y pagos a cuenta
- Gestión de Fallidos.
- Gestión del procedimiento de apremio.
- Gestión de notificaciones y acuses de recibo y notificaciones al BOB.
- Gestión de los acuses de correo certificado.
- Gestión de providencias de embargo.
- Cálculo y liquidación de los intereses de demora en las deudas tributarias.
- Confección y tramitación de los mandamientos de embargo:
    - De cuentas y depósitos bancarios.
    - De sueldos y salarios
    - De IRPF
    - De bienes inmuebles
- Cuenta anual de recaudación con expresión de cargos, datas, pendiente para año siguiente, resumen por años y por conceptos y por valores en recibos o liquidaciones.
- Gestión de las Costas.
- Gestión de los Recursos.
- Informes y consultas para agrupación de la deuda ejecutiva.
- Informes y consultas para la gestión de la deuda

2.1.2.6 Gestión de Expedientes

El gestor de expedientes es una herramienta multi-organismo de carácter general e integral para la gestión de los distintos procedimientos administrativos (de gestión interna o de servicio a la ciudadanía) de cada entidad.

En este módulo se pueden iniciar expedientes, bien de oficio, bien a instancia de, en cualquier momento que lo requiera y sobre cualquiera de los procedimientos dados de alta en el sistema. A instancia de parte, las solicitudes pueden proceder de:

- Registro General de Entradas y Salidas
- Registro Telemático del Portal de Administración Electrónica.

El sistema permite el almacenamiento y tratamiento de los datos de negocio en sistemas externos al módulo de tramitación. Cada usuario tramitador tiene acceso de creación de expedientes y de tramitación de tareas en función de sus permisos: departamentos a que pertenecen y procedimientos permitidos, bien directamente o bien en función de su rol de usuario. El módulo permite a sus usuarios:

- Iniciar en cualquier momento, de oficio o a instancia de parte, un expediente relacionado con procedimientos adscritos a su área de gestión permitida, siempre que dicho usuario tenga permisos para realizar las tareas de inicio.

- Tramitar en los expedientes adscritos a su área de gestión, aquellas tareas que le han sido asignadas.
- Consultar todos los datos y documentos de todos los expedientes adscritos a su área de gestión, incluso de aquellas tareas para las que no tenga asignada la tramitación.

El sistema pone a disposición de cada usuario buzones personalizados con:

- Solicitudes recibidas en el sistema con destino a las áreas de gestión permitidas:
- Tareas nuevas pendientes de tramitar: En este buzón recaen los expedientes que son competencia del usuario cuando estos requieren la tramitación de las tareas asignadas al usuario.
- Tareas en tramitación: En este buzón se almacenan las tareas que el usuario tiene en ese momento en tramitación.

El sistema gestiona la emisión de notificaciones y comunicaciones dirigidas a los interesados, registrando dicha documentación en el Registro General de Entradas y Salidas o en el Registro Telemático.

El módulo tramitador actúa de garante de los plazos de ejecución pudiendo generar alarmas que agilicen la tramitación de expedientes atrasados y permite en cualquier momento que el organismo tenga acceso a cuadros de mando donde poder consultar el estado de cumplimiento de niveles de servicio que tuvieran acordado.

El sistema permite la gestión manual de los expedientes en el caso que no tengan tramitación, bien porque se realice de forma manual en herramientas ofimáticas o bien porque los usuarios cuenten con otras aplicaciones de negocio.

2.1.2.7 Registro de Entrada y Salida

Las funcionalidades principales que contempla el Sistema de Registro de Entrada y Salida, entre otras, son las siguientes:

- Recoge el Libro de Registro según las especificaciones SICRES, permitiendo el registro de los asientos de entrada y salida, así como la consulta e impresión de dichos movimientos.
- Gestión de Departamentos
- Gestión de solicitudes, escritos y comunicaciones relativas a los trámites y procedimientos.
- Gestión de albaranes.
- Gestión de las anotaciones por parte de los departamentos asignados como destinatarios.
- Envío de documentos vía mail a múltiples interesados.
- Sellado automático de documentos registrados.
- Gestión de envío y generación de las tarjetas de acuse de recibo de Correos (tarjetas rosas).
- Alineación con los preceptos de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común modificada por la Ley 4/1999 que camina en la línea de los últimos avances tecnológicos.

Cumplimiento de los artículos de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ENI y otras relacionadas con legislación en Registro Electrónico

2.1.2.8 Archivo Electrónico (ARQD)

Módulo que almacena la documentación de expedientes finalizados en el módulo de expedientes. El módulo alberga los cuadros de clasificación de cada entidad y las series documentales descriptivas por categoría de procedimiento administrativo de las entidades adheridas al proyecto.

2.1.2.9 Registro de apoderamientos (REA)

El Registro de electrónico de apoderamientos recoge las representaciones dadas de alta por la ciudadanía en cada entidad, permitiendo la representación en las relaciones entre la administración y la ciudadanía.

2.1.2.10 Escaneo

Modulo destinado a la digitalización y copiado autentico de la documentación que entra por ventanilla en el ayuntamiento. Esta documentación se incorpora al registro y a los expedientes de la entidad bajo en formato ENI.

2.1.2.11 Servicios Sociales

Este módulo permite mejorar la gestión de los Ayuntamientos/Mancomunidades en el área de servicios sociales, además de facilitar el intercambio de información entre el área de servicios sociales del Ayuntamiento/Mancomunidad y otros terceros como la propia Diputación Foral de Bizkaia (DFB). Esta herramienta informática permite gestionar:

- Agendas y citas
- Gestión de la ficha social y terceros
- Gestión del servicio ayuda a domicilio (SAD)
- Gestión de ayudas de emergencia social
- Gestión de intervenciones sociales de inclusión social
- Gestión de intervenciones sociales de infancia
- Solicitud de valoración de la dependencia
- Carga y consulta de servicios de Diputación
- Carga de las AES en el módulo del Gobierno Vasco
- Gestión de tarjetas de estacionamiento

2.1.2.12 Portales y sedes electrónicas

El proyecto BiscayTIK alberga los portales y las sedes corporativas de las entidades adheridas. Las sedes electrónicas unifican los servicios de relación con la ciudadanía para permitir la consulta, remisión y recepción de solicitudes telemáticas hacia las administraciones locales.

2.1.2.13 Gestor de procedimientos administrativo (UDALIK)

Udalik es la herramienta para la gestión de la información de los trámites de la sede electrónica municipal. A través de ella se realiza la configuración de la información que se presenta para cada procedimiento en relación a su propósito, los plazos asociados al mismo, la documentación relacionada, la información legal asociada, etc. Una vez realizada la definición de los procedimientos, esta herramienta permite su publicación en sede electrónica y la generación al mismo tiempo del “manual de trámites” municipal de forma automática que se pone también a disposición de la ciudadanía.

2.1.2.14 Seguimiento de entidades y Gestión de incidencias (ADITUZ)

Este módulo centraliza la atención que presta BiscayTIK a las entidades adheridas al proyecto. Recoge las incidencias abiertas por cada ente y permite la gestión de cada caso hasta su resolución. Para ello proporciona un sistema de gestión de los proyectos que es utilizada por los proveedores de BiscayTIK.

Por otro lado, almacena el grado de adhesión de cada entidad municipal a los módulos BiscayTIK así como las actuaciones de soporte realizadas por Fundación BiscayTIK en cada entidad.

2.1.2.15 Otros módulos

Fundación pone a disposición de las entidades locales otras funcionalidades y accesorios para completar la gestión municipal y la relación con la ciudadanía. Esto supone la existencia de otras fuentes de datos que deberán considerarse también dentro del alcance del pliego. Entre otros:

- El servicio de correo @bizkaia.eu destinado a la ciudadanía,
- El módulo Udalazabaltzen, plataforma de Gobierno Abierto local con las iniciativas de transparencia, colaboración y participación del ayuntamiento.
- Los módulos de recogida de información estadística de actividad en ellos portales municipales basado en google analytics
- Otros orígenes

2.2 Entorno tecnológico

Las características del entorno tecnológico en el que se engloba el Gestor Administrativo Municipal son las siguientes:

- Arquitectura DWH
  - Microsoft SQL Server 2017 BI o superior
  - Sql Server Reporting Services
  - Sql Server Integration Services
  - Sql Server Analisys Services

- Servidores
  - Cluster de servidores Microsoft Windows server

- Orígenes de Datos
  - Microsoft SQL Server
  - MySQL/MariaDB
  - Orígenes de datos en la nube

- Edición/Creación de CM´s/Informes
  - Power BI Desktop

- Seguridad
  - Validación de usuario a través de directorio activo (LDAP).
  - Conexión a través de TS Web

- Navegadores
  - Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Safari

2.3 Características de la solución

Los Cuadro de mandos de BiscayTIK presentan la información imprescindible, de una forma sencilla, organizada y resumida, evitando la sobrecarga de información. Para ello, en su mantenimiento, a la hora de incorporar nuevas métricas/KPIs será necesario realizar el análisis de la información a mostrar y el formato más apropiado para cada caso: gráficos, cromías, tablas, etc para su incorporación lógica a los CMs ya existentes o su inserción en nuevos CMs

La plataforma de BI debe garantizar:

- La visualización multiorganismo de los CM´s e informes
- El Bilinguismo en los CMs e informes
- Diseño responsive de los CMs
- Actualización de datos periódica diaria y en tiempo real (no estricto)
- La optimización de los tiempos de respuesta de los CMs e informes
- CMs e informes dinámicos, flexibles e interactivos
- Disponibilidad de información histórica: Comparativas de los datos actuales e históricos de la entidad.
- Información personalizada por usuario: la información debe poder ser adaptada por el usuario que la quiera visualizar

Las características de la solución de BI en cuanto al acceso a la información son:

- Ofrecer información en forma de cuadros de mando optimizados en rendimiento
- Permitir la extracción de la información presentada en base a informes u otros
- Permitir la publicación de cuadros de mando dinámicos en portales web.

En relación al mantenimiento y evolución de la solución se debe disponer de una metodología para la construcción del modelo dimensional, tanto del DWH, como del modelo de BI.

2.3.1 Navegación y Aspecto de los CMs

A modo ilustrativo de los CMs que tiene la plataforma, se muestra a continuación un ejemplo de CM. Todos los cuadros de las diferentes agrupaciones tienen un aspecto similar:



1- En la parte superior zona que presenta la identificación del módulo, la entidad, el usuario, el último refresco, el idioma y el icono de lema.

2- Debajo de (1) franja de etiquetas con métricas representativas del módulo.

3- En el margen derecho zona de Filtrado para modificar las DIMENSIONES existentes en el módulo.

4- En la zona central: Gráficos de diferentes tipos para representar la información de métricas y KPIs, sobre la que la persona usuaria puede interactuar directamente o a través de la zona de Filtros de DIMENSIONES.

2.3.2 Seguridad en los CM

El aplicativo cuenta actualmente con seguridad a nivel de acceso a 2 niveles:

- **Perfil de dirección de Entidad:** Con acceso completo a todos los Cuadros de mando de tipo entidad.
- **Perfil de responsable de Área:** Con acceso al tipo de gestión concreto del que se es responsable (Información municipal, Gestión económica, Gestión operativa o Información ciudadana)

2.3.3 Evolución de la solución: Análisis predictivo

Los cuadros de mando de BiscayTIK permiten a las personas usuarias de cada entidad consultar el comportamiento pasado y actual de sus indicadores clave (métricas y KPIs) para evaluar el estado de sus módulos BiscayTIK contratados. Esto permite obtener una foto de la situación actual en la que se encuentra la entidad y sacar conclusiones de cara a la toma de decisiones.

Dada esta situación, se plantea la necesidad de identificar casos de uso sobre los que incorporar el Análisis Predictivo para generar modelos que permitan predecir el comportamiento de indicadores clave y que las Entidades Locales puedan aprovecharlo para mejorar sus servicios, conduciendo a un aumento de la eficiencia en sus procesos que aumente la satisfacción de la ciudadanía.

En base a esto se solicita una propuesta que plantee una metodología que permita la detección de casos de uso en los que el análisis predictivo pueda tener cabida dentro de la administración local, partiendo de las métricas y KPIs ya disponibles u otros pendientes de incorporar.

Mediante la aplicación de dicha metodología se busca identificar casos de uso que permitan aplicar el análisis predictivo en la optimización en (a modo de ejemplo) la elaboración de presupuestos, la identificación del fraude o mal uso de los recursos públicos, la mejora de la prestación de servicios municipales, la detección de ineficiencias en los procesos internos, la detección de necesidades por sector poblacional, la detección de eventos recurrentes, etc.

2.4 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.

- Tareas relacionadas con la plataforma BI
  - El mantenimiento de la arquitectura tecnológica actual que soporta la solución (Basado en SQL Server 2017 BI) para los 3 entornos BI BiscayTIK (1 productivo 2 no productivos) que permite el soporte adecuado a las funcionalidades de BI solicitadas en este pliego.

- El mantenimiento, actualización (diaria) y evolución del modelo de datos del datawarehouse (DWH) de BiscayTIK dedicado a la explotación del dato en los entornos productivos y no productivos. Este DWH está conformado por los siguientes niveles:
  - Área de Preparación (STAGING): plataforma intermedia entre los sistemas fuente (orígenes de datos por módulo) y el DWH de transformación. Permite gestionar los datos con el formato y la estructura originales y facilitar la integración y conversión hacia los modelos desnormalizado de niveles superiores. Tiene una actualización completa a través de un proceso de Extracción diario de los datos operacionales.
  - Área de Transformación (DATAWAREHOUSE): recibe el resultado del proceso SSIS de Transformación desde la capa de STAGING, generando un DATASTORE con los datos separados por módulo BiscayTIK. Tiene una actualización diferencial a través de un proceso de extracción diario.
  - Área de Reporting (DATAMARTS): recibe el resultado del proceso SSIS de carga en la que la información se dispone en DATAMARTS en estructura de estrella, maestros y otras tablas. Tiene una actualización diferencial a través de un proceso de extracción diario.
  - Área de Auditoría: BBDD en la que se almacena información sobre el resultado de las cargas de datos en cada una de los niveles.
  - Área de Visualización (Power BI): Las personas usuarias acceden a los datos de su negocio a través de cuadros de mando desarrollados sobre Power BI.

- Para la evolución de los cuadros de mando mediante la incorporación de nuevos módulos funcionales, nuevas métricas y KPIs será necesario:
  - Realizar análisis funcionales sobre los módulos origen y sus posibles interrelaciones para su inclusión en los CMs e informes.
  - Realizar análisis de los orígenes de datos de los diferentes módulos para la identificación de las tablas clave desde la que realizar las importaciones.
  - Las nuevas propuestas de métricas/KPI´s serán incorporadas a los entregables finales. Para la identificación de nuevas métricas/KPI´s a implantar se tendrán en cuenta tanto las aportaciones de BiscayTIK en este sentido como aquellos que pueda identificar la empresa adjudicataria en base a su experiencia con entidades de la administración local.

- Las tareas que sean necesarias para el mantenimiento y evolución de los CMs:
  - Los procesos de Extracción, Transformación y Carga (ETL) de la información en las Bases de datos de los DWH intermedios (Basados SQL Server 2017 BI) de los entornos BiscayTIK con la estructura óptima para la realización de análisis de datos.
  - Los procesos de análisis de información que garanticen una optimización de la exposición de la información de métricas, indicadores y KPIs hacia los sistemas de Exposición de datos.
  - El desarrollo y publicación de los CMs e informes (existentes o nuevos) y la puesta a disposición de las personas usuarias. Los CMs deberán ser diseñados para optimizar la visualización de los KPI´s.

- Asistencia técnica a las Entidades Locales para su integración en el cuadro de mando BiscayTIK.

  - Configuración y parametrización de la herramienta.
  - Coordinación en la puesta en marcha de los cuadros de mando 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.
        - Creación de informes de incidencias, catalogación y priorización de las mismas.

- 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.

- 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.

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

Todos los servicios serán bilingües (euskera/castellano).

2.5 Actividades del servicio

2.5.1 Mantenimiento básico

a) Atención a consultas y soporte técnico

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

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

b) Mantenimiento correctivo (errores)

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

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

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

c) Mantenimiento preventivo

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

2.5.2 Mantenimiento evolutivo/adaptativo y nuevos desarrollos

a) Mantenimiento evolutivo

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

b) Mantenimiento adaptativo

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

c) Nuevos desarrollos

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

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

2.6 Niveles de servicio

2.6.1 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
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%

2.7 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 3 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 3 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 cuadros de mandos de BiscayTIK.
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	
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
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	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.