

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 interacción entre ambos, homogeneizar las herramientas informáticas de los Ayuntamientos de Bizkaia para la mejora de su gestión interna y de su relación con los ciudadanos y las ciudadanas y convertir Bizkaia en referente internacional para la aplicación en las tecnologías de la información y el conocimiento en la Administración Municipal.

Para cumplir este objetivo el proyecto cuenta con tres ejes,

- Servicio de correo electrónico para la ciudadanía.
- Programas informáticos para los municipios y portal web de tramitación Ciudadana.
- Creación de un Centro Tecnológico de referencia internacional.

1. OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación de servicios de apoyo funcional y configuración en módulos del 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 solución AURRETIK de Biscaytik.

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

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

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

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

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

2.1 Descripción general de la prestación

El Gestor Administrativo Municipal (GAM) es la herramienta informática para la gestión interna de la Administración Local, que sirve de base para dar el salto a la tramitación telemática. Los módulos funcionales de los que está compuesto el Gestor Municipal son, entre otros, los siguientes:

- Registro de Entrada y Salida
- Padrón de Habitantes
- Gestión de Expedientes
- Escaneo
- Contabilidad
- Presupuestos
- Gestión Tributaria y Recaudación
- Recursos Humanos
- Nóminas
- Servicios Sociales
- Sede electrónica
- Factura electrónica
- Udala Zabaltzen
- Gestión de la representación
- Portafirmas
-

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

2.2 Descripción de los módulos afectados

2.2.1 Módulo de Gestión Tributaria

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

La gestión contempla:

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

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

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

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

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

La aplicación permite la gestión de impagados a través del servido ATMV de la Dirección General de Tráfico.

- Impuesto sobre el Incremento de valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

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

- Impuesto sobre Bienes Inmuebles – Gestión Catastral.

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

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

- Gestión Censal del Impuesto de Actividades Económicas.

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

- Tratamiento y carga de la información facilitada por la AEAT de las Matrículas del I.A.E.

- Emisión de históricos con altas, bajas y modificaciones.
- Altas de actividades nuevas.
- Bajas por cese de actividad.
- Declaraciones complementarias.
- Modificaciones de datos censales.
- Variación de elementos de los grupos 833 y 965.
- Bajas por duplicidad en el municipio.
- Bajas por desconocidos en el municipio.

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

- Gestión de Sanciones de Tráfico.

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

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

- Gestión de Inspecciones.

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

- Gestión de Sanciones.

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

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

- Contadores.

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

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

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

2.2.2 Módulo de Recaudación Voluntaria

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

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

2.2.3 Módulo de Recaudación Ejecutiva

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

- Gestión de expedientes de recaudación ejecutiva por tercero para la gestión de las deudas.
- Control y gestión de los cobros y entregas a cuenta.
- Gestión de Fallidos.
- Gestión del procedimiento de apremio.
- Gestión de notificaciones y Boletín Oficial.
- Gestión de los acuses de correo certificado.
- Gestión de providencias de embargo.

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

2.2.4 Módulo de Portales web y Sede electrónica

Portales municipales

Cada web de un ayuntamiento o mancomunidad consiste en un sitio de publicación multiidioma de SharePoint 2016.

Cada sitio tiene su propio diseño, que es modificable mediante la paquetización de CSS, masterpages y page layouts.

De igual manera todos los sitios son escalables en cuanto a estructura mediante gestión de contenidos, además de multilingües y preparados para responsive design.

En los portales existen ciertas secciones como el tablón de edictos, eventos y noticias, etc. Mediante una sencilla gestión de contenidos cada entidad es completamente autónoma para crear y cambiar las múltiples galerías de fotografías, así como todos los contenidos, secciones etc., que considere oportunos.

Tramitación telemática – Sede electrónica

Los portales municipales tienen una sección a través de la cual se accede a la sede electrónica desde la que se realiza la tramitación telemática.

Desde la sede electrónica, cualquier tercero puede realizar los trámites municipales, y consultar el estado de las gestiones realizadas. La sede electrónica se aloja bajo protocolo seguro https y cumple con todas las funcionalidades requeridas como hora oficial, trámites obligatorios, identificación segura, etc.

La identificación en la sede se realiza a través de la solución GILTZ@ gestionándose los distintos niveles de identificación. Así mismo y con la misma solución se puede realizar la firma de documentos a presentar y la del propio trámite.

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 o la información legal asociada entre otros.

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, la cual se pone también a disposición de la ciudadanía.

Sistema de almacenamiento

El Gestor Documental de Biscaytik (DMS) es un sitio de grupo de SharePoint 2016 que almacena la documentación relacionada con la tramitación de las diferentes entidades, y es consultada desde la plataforma.

Todo documento electrónico en formato ENI y expediente electrónico ENI que participa en la plataforma es alojado en el DMS, garantizándose el cumplimiento del esquema nacional de interoperabilidad.

Plataforma de comercio y turismo

La plataforma de turismo y comercio es un portal web, sitio multiidioma de SharePoint 2013, orientado a publicitar el turismo y comercio de la localidad, donde se reflejan actividades, información útil, alojamientos, restaurantes, bares, mapas interactivos, rutas... Este servicio cuenta con siete apartados, en los que se puede encontrar información sobre la historia del municipio, propuestas de visitas y experiencias, agenda de eventos y lugares singulares, gastronomía, compras y alojamientos. También cuenta con un mapa turístico, desde donde se puede descargar una guía y un plano de municipio.

2.2.5 Módulo de Udala Zabaltzen

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

La plataforma consta actualmente de los siguientes apartados:

- Módulo de Transparencia: Apartado web que permite la publicación de los indicadores de transparencia municipales,
- Módulo de Encuestas: Apartado web cuyo objetivo es proveer a las administraciones locales de herramientas para conocer la opinión de su ciudadanía en torno a diferentes temas, pudiendo configurar diferentes niveles de acceso, políticas de uso por municipio, etc.
- Módulo de Encuentros Virtuales: El apartado de Encuentros Virtuales es una sección dentro de la plataforma de Gobierno Abierto que permite que la población pueda tener una conversación, de manera escrita en tiempo real, con representantes del ayuntamiento. Es un canal abierto entre la ciudadanía y sus representantes para que se establezca un diálogo real.
- Módulo Kalezaindu: Apartado que permite la apertura de incidencias en el municipio de manera sencilla, Posibilitando que la ciudadanía reciba feedback en tiempo real acerca de la incidencia.
- Módulo de Avisos: Estrechamente ligado con el módulo de app, la funcionalidad de avisos permite el envío de mensajes urgentes a los dispositivos móviles, categorizados tanto desde el origen, como en el destino.
- Módulo Irudiz: Destinado a la promoción turística de los municipios adheridos al proyecto mediante el envío y compartición de postales ilustradas.

- Módulo Aurretik: Haciendo uso de comunicaciones con los aplicativos externos de control de aforos (Aurretik), Playas (BFA) u otros que permitan la presentación de datos relativos al uso de esos servicios a la ciudadanía.
- Módulo de gestión: Permite la gestión de todos los apartados que componen la solución, incluyendo contenidos, funcionalidades, usuarios, políticas de seguridad, etc.
- Módulo App: App móvil que incluye noticias del municipio y las funcionalidades de los otros módulos de Udala Zabaltzen incorporando las posibilidades de los dispositivos móviles, como geolocalización, cámara integrada, etc.
- Módulo web: Portal web donde presentar la información correspondiente de Udala Zabaltzen. Este módulo está relacionado con los demás, en tanto en cuanto, se refiere a la presentación pública de cada una de las funcionalidades
- Módulo Indicadores: Permite el seguimiento de los indicadores más representativos del servicio.
- Otros módulos, integraciones e interoperabilidad

2.2.6 Módulo de Aurretik

AURRETIK es la solución de control de aforos de instalaciones municipales. Esta solución actualmente consta de los siguientes:

Módulo de control de entradas y salidas de la instalación

La Fundación Biscaytik pone a disposición de los ayuntamientos las herramientas para el control automático de los aforos de recintos municipales. La solución AURRETIK permite controlar de forma automática las entradas y salidas de un recinto o unas instalaciones municipales, es decir, el número de personas que hay en ese espacio, y de acuerdo con el aforo de las instalaciones, el nivel de ocupación. El equipamiento necesario para este módulo puede constar de cámaras y software de reconocimiento automático; o de un equipamiento alternativo con el mismo fin (tornos, etc.), que la entidad tenga instalado en la entrada/salida del recinto y que debe de ser compatible con el sistema de control automático.

El control de entradas y salidas de un recinto municipal se basa en los siguientes puntos:

- Instalación de medios para el control físico de entradas y salidas.
- Instalación de medios para el control lógico de entradas y salidas.
- Gestión a nivel de administrador para la supervisión, control y rectificación de datos del control automático

Módulo de control humano de la instalación

La Fundación Biscaytik pone a disposición de las personas designadas responsables por los ayuntamientos o entidades locales, las aplicaciones controladas desde un ordenador o desde móviles para el control humano de los aforos. La solución AURRETIK permite controlar por parte de personas responsables de espacios municipales el número de personas o de grupos de personas, según el modelo de control de aforo de cada instalación elegido. Esta funcionalidad está orientada a las personas monitoras de espacios, socorristas de instalaciones o responsables de uso.

El control humano de una instalación municipal se basa en los siguientes puntos:

- Posibilidad de controlar el número de entradas o salidas.

- Posibilidad de controlar o actualizar el número de ocupación total en un momento determinado.
- Posibilidad de abrir o cerrar una instalación en lo que se refiere a lo relacionado con el control de aforo.
- Gestión web del aforo de una instalación.
- Gestión vía app móvil del aforo de una instalación, tanto para Android como para iOS

El control humano de una instalación municipal se basa en los siguientes puntos:

- Posibilidad de controlar el número de entradas o salidas.
- Posibilidad de controlar o actualizar el número de ocupación total en un momento determinado.
- Posibilidad de abrir o cerrar una instalación en lo que se refiere a lo relacionado con el control de aforo.
- Gestión web del aforo de una instalación.
- Gestión vía app móvil del aforo de una instalación, tanto para Android como para iOS

Módulo de gestión administrativa de las instalaciones

AURRETIK permite la gestión de las instalaciones, la asignación de la información de configuración de cada instalación, así como la creación de usuarios y asignación de permisos para cada instalación. Permite la gestión por parte de personas responsables de espacios municipales la configuración de cada instalación, incluyendo la definición en la herramienta de los aforos máximos, niveles porcentuales en los cuales se considera que los niveles son medios o altos, la creación de usuarios que podrán realizar el control humano de una instalación, así como los nombres, descripciones y horarios de apertura y cierre de las instalaciones. Esta funcionalidad está orientada a las personas responsables de la gestión a nivel de administrador del sistema de AURRETIK.

El control administrativo se basa en los siguientes puntos:

- Posibilidad de crear o borrar una nueva instalación.
- Posibilidad de controlar el número de entradas o salidas, igual que se puede hacer desde los módulos automáticos y manuales.
- Posibilidad de configurar la información de cada instalación: nombre, descripción, aforo, etc.
- Posibilidad de configurar los horarios de apertura y cierre, pudiendo tener más de un periodo de apertura y cierre al día.
- Posibilidad de configurar una fotografía descriptiva para cada instalación.
- Posibilidad de proporcionar datos de uso de las instalaciones para poder realizar estadísticas de uso. Se podrá disponer del número de visitas y aforo medio de las instalaciones por día o por hora.
- Posibilidad de monitorizar la plataforma para verificar el correcto funcionamiento, detectar posibles fallos y alertar de los mismos y proporcionar el historial de incidencias.

Servicio de datos

AURRETIK ofrece la información de ocupación en tiempo real que permite que la información sea ofrecida a través de los canales que Biscaytik disponga para tal fin, tales como webs municipales o apps móviles. El servicio de datos facilitará la integración con los otros módulos y servicios de Biscaytik que sean necesarios.

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

2.2.7 Módulo de Cuadro de Mandos

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
ACTIVIDAD CIUDADANA	ESCANEEO (Digitalización de documentación)
	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

2.2.8 Otros módulos - traducir

Se podrá dar servicio funcional y de configuración y adecuación en otros módulos del proyecto BiscayTIK.

2.1 Especificaciones funcionales y técnicas mínimas requeridas

El equipo asignado por parte del proveedor 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 apoyo funcional:**
 - Reuniones a diferentes niveles, realización actas de reunión etc.
 - Interlocución directa con los Ayuntamientos y los agentes "Insitu".
 - Creación de informes parametrizados y personalizados.
 - Requisitos y Análisis relacionados con los módulos objeto de servicio:
 - Análisis y realización de documentos funcionales.
 - Valoración y validación de los funcionales.
 - Análisis de la documentación disponible y elaboración de la documentación relacionada con la toma de datos.
 - Diseño, documentación y ejecución de los planes de pruebas necesarios para asegurar el correcto funcionamiento del módulo.
 - Participación en las pruebas de conjunto.
 - Supervisión de los módulos con el fin de:
 - Garantizar el aseguramiento de la calidad teniendo en cuenta los tres tipos de mantenimiento, correctivo, adaptativo y evolutivo.
 - Detección de nuevos desarrollos: listados, informes, modificaciones en ficheros que genera la aplicación, etc.
 - Soporte a la puesta en marcha de los módulos en los nuevos ayuntamientos:
 - Parametrizaciones y configuraciones necesarias: introducción de los datos relacionados con los módulos del proyecto y otros con los que interactúe.
 - Responsabilidad y aseguramiento de la correcta ejecución de la parametrización.
 - Responsabilidad de los tres tipos de mantenimiento (Correctivo, Adaptativo y Evolutivo) en la puesta en producción de los nuevos ayuntamientos.
 - Soporte técnico/funcional a los ayuntamientos adheridos al proyecto:
 - Análisis de las posibles incidencias.
 - La realización de las actuaciones necesarias para el arranque de los módulos en los nuevos ayuntamientos, incluyendo en este punto la adecuación de los datos imprescindibles para el normal funcionamiento de los ayuntamientos (Migraciones de datos, cargas de históricos, adaptación de procesos de cálculo, etc.).
 - Creación de informes de incidencias, catalogación y priorización de las mismas.
 - Gestión de las nuevas funcionalidades y sus incidencias relacionadas, mediante la herramienta implantada en Fundación Biscaytik Fundazioa, ADITUZ.
 - Pruebas de incidencias reportadas por desarrollo.
 - Resolución de incidencias reportadas por los ayuntamientos.
 - Manejo de ficheros y plantillas.
 - Propuestas de mejora.

- Consultoría legal.
- Formación a los usuarios en los aplicativos relacionados con el objeto del presente concurso.
- Reporte a la jefatura de Biscaytik y otras tareas que fundación considere relacionadas con los módulos objeto del presente concurso.
- Otras relacionadas con el apoyo funcional.
- **Tareas relacionadas con la configuración y adecuación:** las tareas de configuración alcance del servicio se realizarán en los módulos del proyecto BiscayTIK: Registro, Padrón, Expedientes, Gestión tributaria, Recaudación Voluntaria y Ejecutiva, Servicios Sociales, Udalik, Sede electrónica, Udala Zabaltzen, Factura electrónica, Representación etc. Las principales tareas a realizar serán:
 - Atención a los casos de las entidades locales relacionados con configuraciones en los módulos de proyecto BiscayTIK.
 - Configuración de plantillas: añadir marcadores, ajustar diseño, modificación de textos etc.
 - Modificación de los parámetros de configuración de los diferentes módulos del proyecto BiscayTIK:
 - Versionado de conceptos de ingreso: cambiar la tasa, bonificaciones y coeficientes.
 - Configuraciones requeridas relacionadas con los despliegues de nuevas entidades, módulos o pilotos.
 - Modificaciones de flujos de firma.
 - Publicación y des publicación de los trámites de sede
 - Actualizar documentación a formato requerido.
 - Comprobación y realización de tareas periódicas de verificación, KPIs y recopilación de datos
 - Carga, modificación o eliminación de datos.
 - Colaborar en tareas de migración de versión de producto: Reports SSRS, ..
 - Recopilar información para generar informes o analizar información.
 - Gestión de permisos
 - Carga de datos
 - Otras tareas relacionadas con la configuración y adecuación.

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

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

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

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

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

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

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

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

3. CONTROL Y SEGUIMIENTO

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

La base para poder realizar estas labores son los informes de seguimiento, que serán revisados en las reuniones y comités correspondientes.

La empresa licitadora tendrá que describir en su propuesta técnica el modelo de control de seguimiento propuesto que será aplicado durante la prestación del servicio con el máximo detalle posible.

Fundación Biscaytik Fundazioa nombrará una persona que será la encargada de supervisar su desarrollo y aprobar su resultado final, transmitiendo a la empresa adjudicataria cuantas instrucciones considere necesarias.

La empresa adjudicataria establecerá una persona responsable única con Fundación Biscaytik Fundazioa, que recibirá instrucciones generales por parte de Fundación Biscaytik Fundazioa interviniendo como interlocutora de esta responsabilidad. Se encargará:

- Planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar su nivel de calidad.
- Recepción de peticiones por parte de la Fundación Biscaytik Fundazioa, peticiones que deberá valorar y planificar en acuerdo con Fundación Biscaytik Fundazioa.
- Realización de las actas de reunión mantenidas con Fundación Biscaytik Fundazioa donde se establezcan los acuerdos alcanzados. Se establecerá inicialmente una periodicidad semanal de las reuniones, cuyo objetivo principal será realizar el seguimiento de las tareas en curso, identificar desviaciones, así como puntos críticos o paralizantes del avance de las mismas.

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

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

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

4. CONDICIONES PARTICULARES

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

4.1 Equipo de trabajo y requisitos

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

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

Para la realización del servicio se considera necesario un equipo de trabajo de al menos de 6 personas: 4 personas para el apoyo funcional y 2 personas para la configuración y adecuación, además de la existencia de una figura adicional que realice las labores de coordinación con Fundación Biscaytik Fundazioa. Esta persona será responsable única con Fundación Biscaytik, no teniendo porque tener dedicación exclusiva, y se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar su nivel de calidad. Dicha persona será la que reciba instrucciones generales por parte de Fundación Biscaytik interviniendo como interlocutor de esta responsabilidad.

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

Cualquier cambio en la composición del equipo durante la vigencia del contrato no podrá variar la experiencia del equipo solicitada, deberá notificarse previamente a Fundación Biscaytik Fundazioa y contar con la autorización expresa de Fundación Biscaytik Fundazioa.

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

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

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

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

4.2 Indicadores de servicio

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

- Servicio de atención a consultas y soporte técnico-funciona, configuración y adecuación.

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 entendiéndose por:
 - **Tiempo de Resolución.** - Tiempo transcurrido desde la petición de una consulta o soporte hasta que se entrega la respuesta definitiva que cierra el caso.
 - **Tiempo de Primera Respuesta.** - Tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta.

El tiempo de primera respuesta de una petición tiene como objetivo:

 - Confirmar la recepción de la petición.
 - Realizar el análisis preliminar.
 - Comunicar una primera valoración y planificación con fecha de resolución.
 - **Desviación sobre planificación.** - Tiempo transcurrido desde la fecha estimada de entrega hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente (Fecha real de entrega).
- **Periodicidad:** Frecuencia de cálculo del indicador.
- **Objetivo:** Valor fijado como objetivo para el indicador. El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

Un atributo de catalogación importante es la urgencia o la criticidad (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados.

Sus valores son:

- **Bloqueante:** toda aquella incidencia que bloquea el trabajo del usuario impactando gravemente sobre el negocio o la imagen de Fundación Biscaytik Fundazioa. Requiere de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva y debe ser solucionada en el momento.
- **Crítica:** toda aquella incidencia que no bloquea el trabajo del usuario en el momento en el que se produce, pero que requiera una resolución rápida, ya que puede suponer una parada en el flujo de trabajo posterior, y que además impacta sobre la imagen de Fundación Biscaytik Fundazioa.
- **Importante:** toda aquella incidencia que no bloquea el trabajo del usuario en el momento en el que se produce, que no impacta sobre el negocio o la imagen de Fundación Biscaytik Fundazioa, pero que impiden la ejecución normal de una o más partes del negocio objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.
- **Normal:** Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de Fundación Biscaytik Fundazioa y no impiden el funcionamiento normal del negocio.

La prioridad de las incidencias podrá ser modificada por Fundación Biscaytik Fundazioa tras su revisión.

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

4.2.1 Atención a consultas y soporte de aplicaciones

CATALOGACIÓN CASO	TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Bloqueante	2 Horas	MENSUAL	$\geq 95\%$
Crítica	4 Horas	MENSUAL	$\geq 95\%$
Importante	8 Horas	MENSUAL	$\geq 95\%$
Normal	16 Horas	MENSUAL	$\geq 95\%$

Para la obtención de estos indicadores se requerirá un mínimo de 25 casos, de lo contrario, se acumularán durante los meses que sean necesarios hasta alcanzar ese mínimo, procediéndose a aplicar el resultado final a todo el periodo contabilizado.

4.3 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 de este.

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 puntuarán las ofertas que no justifiquen este punto.

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

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

FASE-3: EXPLOTACIÓN

El objetivo de esta fase es 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 estas 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 estas.

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.

4.4 Horario del servicio

El horario mínimo del servicio será:

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

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

En Horario de Verano (desde 15 de junio hasta 15 de septiembre) :

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

Se considera dentro del servicio, aquellos casos extraordinarios en que Fundación Biscaytik Fundazioa requiera la prestación del servicio en horas o días distintos a lo especificado en el párrafo anterior, siempre bajo planificación y por necesidades del servicio.

4.5 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.***

4.6 Penalizaciones

En caso de incumplimiento, demora en el cumplimiento o cumplimiento defectuoso de las prescripciones técnicas, se impondrán las penalizaciones establecidas en la Carátula y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4.7 Plazo de garantía

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

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

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

4.8 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.

4.9 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.

4.10 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 <i>persona contratista</i> .	
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 trabajo de apoyo funcional, configuración y adecuación en los módulos de: • Gestión tributaria • Gestión de Recaudación Voluntaria • Gestión de Recaudación Ejecutiva • Udala Zabaltzen • Sede electrónica • Aurretik • Cuadro de mandos • etc	
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
Dstrucción de datos	
Conservación de datos en sistemas de información del encargado de tratamiento	
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)	x
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)	
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	X
Cualquier administración pública adherida al sistema de interconexión de registros	
Registros Públicos	X
Cualquier registro público adherido al sistema de interconexión de registros	
Otras entidades del Sector Público	X
Cualquier entidad del sector público adherida al sistema de interconexión de registros	
Instituto nacional de estadísticas	X
Personas destinatarias de los datos	
Los datos serán cedidos a: Diputación foral de Bizkaia	
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.	