0 ANTECEDENTES

BiscayTIK es un proyecto promovido por la Diputación Foral de Bizkaia, con un marcado carácter innovador y pionero a nivel internacional, que tiene como objetivos acercar la Administración a la ciudadanía a través de un nuevo canal de comunicación, vía Internet, facilitándoles la interactuación entre ambos, homogeneizar las herramientas informáticas de los Ayuntamientos de Bizkaia para la mejora de su gestión interna y de su relación con los ciudadanos y las ciudadanas y convertir Bizkaia en referente internacional para la aplicación en las tecnologías de la información y el conocimiento en la Administración Municipal.

Para cumplir este objetivo el proyecto cuenta con tres ejes,

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

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de apoyo en el módulo de expedientes y otros módulos relacionados.

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 de apoyo en tareas técnico-funcionales en el módulo de expedientes y otros módulos relacionados.

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, videoconferencia, 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
- Gestion 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.

Gracias a la integración de los datos, el módulo de Gestión de Expedientes no es únicamente una "guía" que indica cuáles son los pasos a dar en el procedimiento, sino que interactúa directamente con las aplicaciones y con las bases de datos. De esta forma se constituye una herramienta de gran potencia y versatilidad, que vertebra y organiza el funcionamiento del resto de módulos.

El sistema sobre el que se tiene que proveer el servicio estará basado en tecnología AXAPTA 2009 y su futura y actual evolución tanto funcional como tecnológica.

2.2 Descripción módulos alcance del servicio

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

2.2.1 Gestión de Expedientes

El gestor de expedientes es una herramienta multi-organismo de carácter general e integral compuesta por los siguientes sistemas diferenciados:

Módulo Diseñador

Módulo de administración, configuración y parametrización de los distintos procedimientos administrativos implementados en el sistema. Sobre una herramienta de gestión de ordinogramas (work-flow), cada organismo puede definir el flujo de información definido para cada uno de sus procedimientos administrativos, ya tengan éstos carácter de gestión interna o de servicio a los ciudadanos.

La unidad básica de tramitación en cada procedimiento es la tarea. El diseñador permite que se generen, modifiquen y eliminen tareas a voluntad para adecuar el flujograma de cada procedimiento a las necesidades que en cada momento afecten al organismo

El sistema permite distintos tipos de tramitación dependiendo de la complejidad del negocio a implementar.

Las tareas se asignarán a departamentos internos, grupos de usuarios o usuarios concretos para su conocimiento y tramitación, de forma que las distintas etapas de un expediente estarán controladas en función de los permisos asociados a cada usuario tramitador.

Los distintos procedimientos diseñados en el sistema se pueden relacionar con:

- Otros sistemas de gestión interna con los que intercambian datos, entre los que destacan
    - Registro de entradas y salidas
    - Portal de e-Administración y Registro Telemático asociado.
    - Carpeta ciudadana virtual.
- Con otros procedimientos.

Módulo Tramitador

Módulo destinado a los usuarios tramitadores desde donde 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.

Funcionamiento

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.

2.2.2 Administración General y Administración BiscayTIK

El módulo de administración es utilizado para la parametrización del sistema y de los módulos que lo conforman por lo que sus tareas forman parte del análisis de cada uno de los módulos.

Además, en este punto se deberá dar soporte también en los servicios comunes a todos los módulos, así como los modelos de datos que también son compartidos por todos los módulos (Terceros, callejero, …) y todo lo concerniente al módulo general y al de Administración BiscayTIK.

2.2.3 Gestión de Representación y funcionario habilitado

Con la publicación de la normativa de aplicación dentro del ámbito en la gestión de la representación, se adecuó la solución BiscayTIK para el cumplimiento íntegro de dicha normativa. Para ello se creó una nueva aplicación de gestión de las relaciones de terceros y sus representantes, así como la integración con el modelo de datos existente y con los aplicativos a través de una plataforma de servicios web.

El alcance proyectado habilita la gestión de la representación en los sistemas de BiscayTIK basándose en los siguientes puntos:

- Creación de nuevos trámites para la acreditación, modificación, renuncia y revocación del apoderamiento que permite a un tercero ser representante de una persona poderdante.
- Creación de nuevos trámites para la creación, modificación, renuncia y revocación de una delegación de la representación de una persona poderdante.
- Creación de un registro de representantes que cumpla con las exigencias legales que gestione la seguridad de la representación y su consecuente validez legal así como de las posibles delegaciones de representación realizadas.
- Creación de un registro de funcionarios habilitados con el fin de facultar a determinado personal funcionario de las EELL a realizar ciertos trámites en lugar de una persona poderdante que no disponga de los medios necesarios.
- Modificación de los diferentes aplicativos con el fin de incluir la información y acciones que realizan los representantes.
- Creación de consultas que facilitan la gestión de los registros creados de acreditación, modificación, renuncia y revocación de los apoderamientos y las delegaciones.

2.2.4 Fiscalización

Permite realizar a las entidades locales el proceso de fiscalización según la normativa vigente.

Mediante esta aplicación se puede controlar los actos de la entidad local, sus organismos autónomos, y en su caso de los consorcios adscritos, que den lugar al reconocimiento de derechos o a la realización de gastos, así como los ingresos y pagos que de ellos se deriven, con el fin de asegurar que su gestión se ajuste a las disposiciones aplicables en cada caso.

El control financiero, que comprende las modalidades de control permanente y la auditoría pública, tiene por objeto verificar el funcionamiento de los servicios del sector público local en el aspecto económico financiero para comprobar el cumplimiento de la normativa y directrices que los rigen y, en general, que su gestión se ajusta a los principios de buena gestión financiera, comprobando que la gestión de los recursos públicos se encuentra orientada por la eficacia, la eficiencia, la economía, la calidad y la transparencia, y por los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera en el uso de los recursos públicos locales.

2.2.5 Órganos colegiados

Permite a las entidades locales configurar de la celebración de los diferentes órganos colegiados mediante está módulo que requiere configurar:

-Tipos de sesiones

-Miembros

-Órganos

-Realización y envío de convocatorias a los diferentes miembros.

-Traslado de expedientes a las convocatorias

-Disposición de la documentación de convocatoria para los miembros.

-Generar y configurar orden del día.

2.2.6 Servicios de interconexión e interoperabilidad y otros servicios

La integración de procesos de negocio y la interconexión de sistemas (portal, Gestor Administrativo Municipal -GAM, DMS, CRM, servicio horizontal de firma (SHF)...) se realiza a través de componente de integración desarrollados en .NET (C#).

Todos los módulos que conforman el sistema de administración electrónica de BiscayTIK se encuentran interconectadas, así por ejemplo desde la sede electrónica de los portales municipales, se conecta al Gestor Administrativo Municipal -GAM para recuperar la información del ciudadano, y se genera un justificante de solicitud con el sello del ayuntamiento y la respuesta a la solicitud generada, así mismo existe una integración total entre la los módulos de registro de entrada y salida, gestión de expedientes, la licitación electrónica y otros módulos y componentes. Todas estas integraciones se realizan a través de servicios web y colas de mensajes y también son objeto de alcance del servicio ya que deben seguir manteniéndose dichas conexiones y se debe dar soporte a la coexistencia de relaciones entre módulos nuevos con módulos actuales con situaciones particulares.

2.2.7 Otros módulos relacionados

Además, tal y como se ha descrito en puntos anteriores, la gestión de expedientes se encuentra totalmente integrada con todos los módulos del Gestor Administrativo Municipal de BiscayTIK por lo que este servicio deberá dar soporte también a dichos módulos. Entre estos otros módulos caben destacar; el registro de entradas y salidas, el módulo de gestión de padrón, el portafirmas, la gestión de notificaciones, escaneo entre otros.

2.3 Descripción tareas alcance del servicio

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” o terceros

relacionados con el servicio

- 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 objeto del servicio 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, integraciones,etc.).
  - Creación de informes de incidencias, catalogación y priorización de las mismas.

- Configuración de los procedimientos administrativos, lo que conlleva las siguientes tareas:
  - Configuración de los trámites y tareas resultantes del diseño realizado, incluyendo en los mismos las variables, validaciones, bloqueos, incorporaciones de documentos etc…
  - Configuración de las acciones necesarias en cada tarea.
  - Configuración de las plantillas para la generación de los documentos.
  - Configuración para la generación automática de los documentos a emitir en los procedimientos administrativos.

    - Configuración de los permisos por cada procedimiento administrativo.

- 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.
- 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.

2.4 Entorno tecnológico

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

- Arquitectura
    - Microsoft Dynamics AX 2009 Service Pack 1
    - Utilidades .Net
    - Sql Server Reporting Services
    - Sql Server Analisys Services
- Servidor
    - Cluster de servidores Microsoft Windows 2008
- Base de Datos
    - Microsoft SQL Server 2008
- Lenguaje de programación
    - X++
    - Microsoft .Net
- Seguridad
    - Validación de usuario a través de directorio activo.
    - Conexión al Gestor Administrativo Municipal a través de TS Web
    - Seguridad de usuarios basada en Security Keys
- Integraciones
    - Microsoft Dynamics CRM 4.0
    - Microsoft Dynamics CRM Email Router
    - Microsoft office Sharepoint Server 2007
    - Online Certificate Status Protocol (OCSP)
    - Integración con Platarforma ZAIN
    - Integración con sistema de firma e identificación.

Los trabajos englobados dentro de desarrollos en tecnología J2EE están basados en el siguiente entorno tecnológico:

- Servidor
  - Sistemas Operativos (servidor): Red Hat Enterprise Linux Server
  - Servidor de aplicaciones: Red Hat JBoss EAP 7.4 o superior
- Entorno de desarrollo
  - Red Hat JBoss Developer Studio, framework BIDE.
  - Subversion
  - JIRA
  - Bamboo
- BBDD
  - SQL Server 2017
- Lenguaje de programación
  - JAVA
- Seguridad
  - Entorno de seguridad integrado P23
  - Integración plataforma GILTZA
- Navegadores
  - Edge
  - Chrome
  - Mozilla Firefox

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 sus posibles 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, 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 2 personas y la existencia de una figura adicional que realice las labores de coordinación con Fundación BiscayTIK Fundazioa, que no computará dentro del equipo mínimo requerido de 2 personas. Esta persona será responsable única con Fundación BiscayTIK, no teniendo porque tener dedicación exclusiva, y se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar su nivel de calidad. Dicha persona será la que reciba instrucciones generales por parte de Fundación BiscayTIK interviniendo como interlocutor de esta responsabilidad.

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

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

La empresa adjudicataria se encargará de mantener permanentemente formado a su personal en aquellas tecnologías/funcionalidades que Fundación BiscayTIK Fundazioa vaya demandando. El costo de esta formación, así como la dedicación que el personal de la empresa adjudicataria emplee en esta formación correrán por cuenta de ésta sin que, de ningún modo, pueda imputarse a Fundación BiscayTIK Fundazioa en costo y/o tiempo dedicado al contrato.

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

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

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

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

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

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

Sus valores son:

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

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

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

4.2.1 Atención a consultas y soporte de aplicaciones

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%

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 junio a 15 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 durante 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 - Responsable 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	
Servicio de apoyo en el módulo de expedientes y otros módulos relacionados.	
Actividades del tratamiento de datos	
El tratamiento de los datos personales comprenderá:	
Captura de datos	x
Grabación de datos	x
Estructuración de datos	x
Modificación de datos	x
Puesta en contacto con personas interesadas	x
Almacenamiento de datos	x
Extracción de datos (recuperación)	x

Consulta de datos	x
Cesión / difusión de datos	x
Interconexión (cruce) de datos	x
Cotejo (comprobación) de datos	x
Destrucción de datos	
Conservación de datos en sistemas de información del encargado de tratamiento	x
Copias temporales de datos	x
Copias de seguridad de los datos, recuperación de datos	x
Otros (especificar)	

Legitimación del tratamiento

1. Art 28 RGPD
2. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
3. Contrato a formalizar con la persona contratista.

Categorías de datos personales

DATOS IDENTIFICATIVOS:	
D.N.I. /N.I.F. / Documento de Identificación Oficial	x
Nombre y Apellidos	x
Dirección postal	x
Teléfono	x
Firma	x
Nacionalidad	x
Fecha Nacimiento	x
Lugar de nacimiento	x
Edad	x
Estado Civil	x
Correo electrónico	x
Sexo	x
N° de la Seguridad Social	
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 orientaciones 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
Otras Instituto nacional de estadísticas	x

Personas destinatarias de los datos

Los datos serán cedidos a:

- Diputación foral de Bizkaia
- Instituto nacional de estadística.
- A cualquier entidad pública adherida al sistema de interconexión de registro

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 *persona responsable del tratamiento*. No obstante, la *persona contratista* puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, 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.