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 de los servicios de aseguramiento de la calidad del servicio de los módulos de RRHH, Nóminas, Atari y BiscayTIME de 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 módulos afectados

Los principales módulos dentro del ámbito del proyecto de la Fundación Biscaytik Fundazioa, son los correspondientes a Nóminas, RRHH, Atari (Portal del empleado) y BiscayTIME (Control de presencia). El servicio podrá prestarse en otros módulos que designe Fundación Biscaytik Fundazioa

2.1.1 Recursos humanos y nóminas

Gestión de empleados

El módulo de gestión de empleados propone el acceso a diferentes tipos de fichas y datos organizados. El sistema permite la introducción del concepto de versiones, de tal manera que se recogen las diferentes situaciones laborales de la persona empleada en la organización.

Funcionalidades de este módulo:

- Datos laborales.
- Datos personales.
- Expediente personal.
- Creación de versiones laborales.
- Gestión de Contratos.
- Gestión de la Afiliación. Envío de ficheros AFI.
- Partes de IT. Envío de ficheros FDI.
- Gestión de absentismo y vacaciones de empleados.
- Gestión de anticipos y retenciones judiciales.
- Datos económicos.
- Certificados oficiales.
- Gestión de Terceros.

Estructura de la organización

Desde este módulo se gestionan los informes de Plantilla y RPT (Relación de Puestos de Trabajo) valorados y sin valorar, en los que además como dato añadido los Ayuntamientos pueden incluir su escudo, tanto en el recibo de nómina como en los distintos informes que se permiten extraer.

Permite recoger y recrear el histórico de una plaza o de un puesto desde el principio de la gestión, de tal manera que se posibilita la gestión de las amortizaciones o las simulaciones presupuestarias de cada dotación, plaza o puesto de trabajo, además de gestionar el histórico de la RPT y plantilla.

Funcionalidades de este módulo:

- Informes de plantilla y RPT.
- Histórico de plazas y puestos.
- Generación de organigrama.
- Registros de ocupación.
- Generación de informes desde la RPT.
- Generación del Capítulo I desde la RPT.

Presupuesto: Capítulo I

Generación del Capítulo I. Se permite la gestión de simulaciones en base a la estructura organizativa y la proyección del gasto de personal según las previsiones. Se contempla en esta gestión la consolidación de trienios, cambios de categorías, excedentes y reincorporaciones.

Se facilita el control del flujo económico en materia de personal, el análisis de la composición del presupuesto desde la perspectiva del centro de coste o la tipología de empleados. Por otro lado, es posible la comparación de la previsión presupuestaria con el gasto real y la detección de las posibles desviaciones.

Funcionalidades de este módulo:

- Selección de presupuestos.
- Configuración de pagas para presupuestos.
- Informes.

Gestión del Ciclo de Contratación

El módulo de contratación permite generar la información necesaria de los contratos. Se permite tanto la generación de contratos, como la generación de datos de Contrat@ (web de la AGE que facilita la comunicación de la contratación on-line).

Asimismo, es posible la inclusión de modelos de contratos y la recogida de todo tipo de cláusulas adicionales.

Funcionalidades de este módulo:

- Edición de Modelos de Contrato y Prórrogas.
- Valoración de Contratos.
- Seguimiento del Presupuesto Diferencial.

Ciclo de Nómina para el Sector Público

El módulo de ciclo de nómina específico para la administración pública gestiona el proceso completo, atendiendo a la gestión de la preparación, el cálculo y el post nómina.

Funcionalidades de este módulo:

- Altas, bajas y modificaciones laborales.
- Cálculo de la nómina mensual, finiquitos, pagas extras y atrasos.
- Generación de transferencias bancarias, nómina, embargos, cuotas sindicales, anticipos.
- Envío del recibo de nómina electrónico.
- Generación ficheros SLD.
- Generación modelos Tributarios; 111, 345, 190.
- Informes predefinidos.
- Easy Query, informes personalizados.
- Interfaces normalizados a contabilidades con Instrucción SICAL (Enlace contable con BIscayTIK).
- Confección Cuerpo de Nómina.
- Transparencia de la retroactividad del mes anterior.
- Planificación y Gestión de Planes de Formación continua.
- Seguimiento Presupuestario.
- Gestión de Costes.
- Encuestas y estadísticas.

Desarrollo del Trabajador Público. Art 20 EBEP

En relación con el personal público, el programa posibilita la definición de las competencias y su asociación a las competencias que requiere el puesto que desempeña. Permite la explotación de un directorio de competencias y catalogar cada una de ellas por su tipo.

Igualmente, asocia documentos determinados en los que se expongan las acciones previstas en el plan de mejora, y los niveles por competencias necesarias para cada una de las acciones.

Funcionalidades de este módulo:

- Definición del Catálogo de Competencias.
- Perfiles Competenciales. Indicadores y Descriptores.
- Difusión y captura de formularios online.
- Evaluación 90º y Autoevaluación.
- Acciones de Mejora y su Seguimiento.

2.1.2 Portal del empleado

El portal del empleado, que también gestiona los fichajes, forma parte así mismo de la solución de Nóminas y RRHH de BiscayTIK, por lo que existe una sincronización completa de los empleados para no tener que darlos de alta /baja en sistemas diferentes. La información de los días de vacaciones y asuntos propios, vienen definidos en el módulo correspondiente de Nóminas y RRHH de BiscayTIK, de ahí los toma el Control de Presencias y el Portal del Empleado. Igualmente, obtiene la información de las incapacidades temporales (IT) de la gestión de nómina de BiscayTIK

2.1.2.1 Atari Portal del empleado

El Área del Empleado de Ginpix7 (RRHH y Nómina) y Engate, entorno en el que se basa Atari, proporciona una solución web para mejorar la comunicación interna y ofrecer un servicio de calidad desde las áreas de personal y RRHH de cada ayuntamiento.

Se establecen diferentes perfiles (empleado/a, responsable, directivo/a y RRHH) para atender a las posibilidades de visualización y gestión.

- Empleado:
  - Gestión de contraseñas, idioma y entorno.
  - Visualización del tablón de anuncios.
  - Solicitudes (de cambio de datos personales, domicilio, cuenta bancaria, cambio de beneficiarios/as, IRPF).
  - Solicitudes de vacaciones y permisos (días, horas).
  - Comunicados.
  - Permite configurar cualquier tipo de solicitud.
  - Buzón del Empleado. Consulta del estado de sus solicitudes y comunicaciones. Descarga de justificantes. Posibilidad de aportar documentos.
  - Visualización de datos personales, datos laborales, datos de unidad familiar.
  - Visualización de la Nómina.
  - Generación de certificado de retenciones.
  - Visualización del calendario laboral.
  - Visualización de la antigüedad.
  - Consulta de documentos aportados.
  - Organigrama.
  - Visualización del organigrama de la entidad.

- Responsable:
  - Visualización, aprobación o denegación de las solicitudes de los/as empleados/as.
  - Consulta del estado de comunicaciones y propuestas.
  - Consulta del organigrama de empleados/as y áreas.
  - Visualización de calendarios de empleados/as a su cargo.
  - Saldo de vacaciones y permisos por áreas.
  - Responsabilidades. Cambio de persona que aprueba y consulta.
  - Colaboradores/as para gestión de solicitudes.

- RRHH /Administrador/a:
  - Parametrización de las solicitudes.
  - Tramitación de las solicitudes.
  - Gestión de organigramas.
  - Gestión del absentismo.
  - Gestión del tablón de anuncios.
  - Administración de plantillas y permisos.
  - Actualización de empleados/as.
  - Gestión de solicitudes, comunicaciones y propuestas de empleados/as, responsables y directivos/as.
  - Mantenimiento de departamentos, asignación de responsables.
  - Gestión de permisos de empleados/as y perfiles.
  - Gestión de configuraciones generales.
  - Mantenimiento de áreas, funciones.
  - Mantenimiento de roles y asignación de áreas y funciones.
  - Asignación de Rol a personas usuarias.
  - Alta masiva de personas usuarias.

Atari está integrado con BiscayTIME, y por lo tanto permite:

- La visualización de los fichajes, y saldos horarios.
- Solicitudes de modificación de fichajes por parte del empleado, con los flujos de aprobación que se definan.
- Aprobación / Denegación de la solicitud de fichajes por parte de los responsables de departamento / área.

- La visualización por parte de cada responsable de departamento / área de los fichajes e incidencias de sus empleados.
- Posibilidad de fichar, si así se autoriza, a través del Portal del Empleado o a través de la App mediante un dispositivo móvil.

2.1.2.2 BiscayTIME Control de presencias

El módulo de Control de presencias es el destinado a la captura y gestión de los fichajes de los/as empleados/as en los centros de trabajo, que está a su vez integrado en la Gestión de Nóminas y RRHH de BiscayTIK.

Se trata de un sistema completamente escalable que permite gestionar en tiempo real:

- Los fichajes.
- Las asistencias, ausencias y retrasos.
- El absentismo laboral y sus causas.
- Las horas trabajadas y las horas extras.
- Los saldos mensuales / anuales, por empleados/as

2.1.3 Otros módulos

Podrá dar apoyo en la gestión y el aseguramiento de la calidad en otros módulos y aplicaciones de Fundación BiscayTIK Fundazioa.

2.2 Especificaciones funcionales y técnicas mínimas requeridas

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

Las tareas que contempla el servicio deberán detallarse en las ofertas que se presenten, de cualquier manera, entre las mínimas que se deben cubrir se encuentran las siguientes:

<u>Tareas relacionadas con la gestion:</u>

- 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
- Asesoramiento a la Fundación Biscaytik Fundazioa en consultas legales relacionadas con RRHH y Nóminas.
- 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:
    - 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.
- Manejo de ficheros y plantillas.
- Propuestas de mejora.
- Reporte a la jefatura de Biscaytik y otras tareas que fundación considere relacionadas con los módulos objeto del presente concurso.

Formación

Se realizarán todas aquellas labores encaminadas a la preparación de las acciones formativas o boletines de noticias que se consideran imprescindibles para la mejora del servicio que se da a los ayuntamientos/entidades locales.

- Análisis del conocimiento de los usuarios para la detección y catalogación de las carencias formativas.
- Otras funciones relacionadas con la consultoría y formación.

Garantía de calidad

- Coordinación y soporte en las pruebas de los diferentes módulos y aplicativos con el fin de garantizar la calidad de los entregables.
- Despliegues: se llevarán a cabo las actividades necesarias para comprobar y validar el resultado de los despliegues realizados.
- Migración de datos: se realizarán las actividades necesarias para comprobar los resultados de las migraciones de datos.
- Asistencias presenciales para resolver incidencias cuando fuese necesario o a reuniones con terceros por petición de BiscayTIK.
- Análisis de las incidencias, diagnóstico del problema y recopilación de la información necesaria para su resolución.
- Notificación a la Fundación BiscayTIK Fundazioa de las incidencias surgidas, con indicación de la calificación que corresponda a la misma, facilitando la información en los informes a tal efecto. Descripción detallada, datos relevantes tales como entidad, usuarios etc.
- Estudio y catalogación de todas las incidencias existentes con el fin de diagnosticar puntos de mejora.
- Seguimiento e informes, en términos de calidad, estadísticas etc.

3 CONTROL Y SEGUIMIENTO

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

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

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

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

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

La persona coordinadora del equipo de trabajo deberá poder presentarse en Fundación BiscayTIK Fundazioa, en menos de dos horas si Fundación BiscayTIK Fundazioa así lo requiriese. Se valorará dentro de la gestión del servicio la mejora de este parámetro.

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

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

4 CONDICIONES PARTICULARES

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

4.1 Equipo de trabajo y requisitos

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

La empresa adjudicataria tendrá plena movilidad geográfica y deberá prestar los servicios allá donde lo requiera BiscayTIK, debiendo desplazar todo o parte de su equipo, según resulte preciso, sin cargo adicional

alguno. Igualmente, la adjudicataria se compromete a mantener y atender las reuniones que BiscayTIK concierte con otras empresas o instituciones.

Para la realización del servicio se considera necesario un equipo de trabajo de al menos 1 persona y la existencia de una figura adicional que realice las labores de coordinación con Fundación BiscayTIK Fundazioa. 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 las actividades de servicio objeto:

- Servicio de gestion, atención a consultas y soporte técnico-funciona

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- Catalogación Caso/Tipo Mantenimiento: Atributo que identifica el indicador
- Tiempos Objetivo: Límite temporal para el cumplimiento del indicador entendiendo por:
    - Tiempo de Resolución.- Tiempo transcurrido desde la petición de una consulta o soporte técnico hasta que se entrega la respuesta definitiva que cierra el caso.
    - Tiempo de Primera Respuesta.- Tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta.

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

- Confirmar la recepción de la petición
- Realizar el análisis preliminar
- Comunicar una primera valoración y planificación con fecha de resolución.

- Desviación sobre planificación.- Tiempo transcurrido desde la fecha estimada de entrega hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente (Fecha real de entrega).

- Periodicidad: Frecuencia de cálculo del indicador
- Objetivo: Valor fijado como objetivo para el indicador. El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

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

Sus valores son y así se refleja en la herramienta de gestión de incidencia (ADITUZ) de Fundación BiscayTIK Fundazioa:

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

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

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

Atención a consultas y soporte técnico de aplicaciones

CATALOGACIÓN CASO	TIEMPO DE RESOLUCIÓN (Máximo)	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Bloqueante	2 horas	MENSUAL	>=95%
Critica	4 horas	MENSUAL	>=95%

Importante	8 horas	MENSUAL	>=95%
Normal	16 horas	MENSUAL	>=95%

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

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

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 un 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 *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
Servicios de aseguramiento de la calidad del servicio de los módulos de RRHH, Nóminas, Atari y BiscayTIME de BiscayTIK.
Actividades del tratamiento de datos
El tratamiento de los datos personales comprenderá:

Captura de datos	x
Grabación de datos	x
Estructuración de datos	x
Modificación de datos	x
Puesta en contacto con personas interesadas	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	
Copias temporales de datos	x
Copias de seguridad de los datos, recuperación de datos	x
Otros (especificar)	

Legitimación del tratamiento

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

Categorías de datos personales

DATOS IDENTIFICATIVOS:

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