Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de Servicios de Asistencia y Soporte en la gestión informacional no presencial a la ciudadanía de Zugaztel, M.P., S. A.

10/11/2022

ÍNDICE

1OBJETO 2

2ESPECIFICACIONES TECNICAS 3

2.1. Funciones a realizar por la empresa adjudicataria 3

2.2. Dimensionamiento de recursos 6

2.3. Formación y capacitación 7

2.4. Equipamiento para la prestación de los servicios 9

3CONDICIONES PARTICULARES 11

3.1. Control de los trabajos 11

3.2. Seguimiento de la transformación digital de la información: control de calidad, garantía del trabajo realizado y penalizaciones de aplicación 11

3.3. Seguimiento del trabajo de generación de referencias e introducción de datos: control de calidad, garantía del trabajo realizado y penalizaciones de aplicación 12

3.4. Seguimiento del trabajo de atención a la ciudadanía y explotación informacional: control de calidad, garantía del trabajo realizado y penalizaciones de aplicación 12

3.5. Informes de calidad del servicio 13

3.6. Garantía de los trabajos 13

3.7. Condiciones de seguridad y confidencialidad 13

3.8. Propiedad intelectual 14

1 OBJETO

Zugaztel, M.P., S.A. (en adelante Zugaztel) es una Sociedad de la Diputación Foral de Bizkaia (en adelante DFB), adscrita al Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales, dedicada al desarrollo de actividades de atención e información no presencial a la ciudadanía vinculadas a los sistemas informacionales forales, que serán desarrolladas a favor de la Diputación Foral de Bizkaia y del sector público foral en su conjunto.

El objeto del presente pliego es la contratación de los servicios de asistencia y soporte en la gestión informacional no presencial a la ciudadanía. En un contexto en el que la atención a la ciudadanía está evolucionando a un modelo omnicanal y sobre todo digital y no presencial, cobra especial relevancia coordinar, unificar y reforzar las entradas y explotación de información no presencial en el modelo de atención.

Dicha gestión informacional implica la asistencia y soporte de la información durante todo su ciclo de vida desde que se transforma digitalmente en el sistema informacional foral, se referencia, se graba y adapta para su explotación y por último se hace uso de la misma como parte del modelo de atención ante requerimientos de la ciudadanía.

2 ESPECIFICACIONES TECNICAS

2.1. Funciones a realizar por la empresa adjudicataria

A los efectos de realizar una estimación de necesidades de recursos, la distribución de la carga de trabajo anual prevista es la que se indica en el cuadro adjunto.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Dedicación (%)	5,00%	7,00%	6,00%	15,00%	18,00%	15,00%	11,00%	5,00%	3,00%	4,00%	6,00%	5,00%

En todo caso, Zugaztel determinará la demanda concreta que requiere para las distintas prestaciones que conforman la gestión informacional al amparo de este pliego a través de un escrito de los responsables del servicio en Zugaztel a la empresa adjudicataria.

Consideraciones generales:

Trabajos Urgentes:

Las prestaciones que debido a sus características sean considerados como urgentes, serán debidamente identificados y serán prioritarios respecto al resto.

Traslado físico de la información:

En función de la tipología de la prestación, Zugaztel determinará las condiciones necesarias para el traslado de la información que con carácter general consistirán en:

- El traslado de la información se realizará en archivos homologados por el Archivo Administrativo General de Ganguren y en jaulas facilitadas por Zugaztel.
- El transporte de la información será de cuenta y cargo de Zugaztel.
- Será responsabilidad de la empresa contratada la verificación de la entrega de la documentación/información, la finalización del trabajo y su entrega.

Custodia de la información:

La empresa adjudicataria deberá asegurar la perfecta conservación e integridad de toda la información, en cualquier situación o contingencia, desde el momento en que se entrega hasta que sea devuelta al lugar que Zugaztel haya indicado.

Las medidas de conservación e integridad de la información exigida, con carácter mínimo, deben cumplir con:

- Utilización de perímetros de seguridad para proteger las áreas que contienen la información y los recursos de tratamiento de la información.
- Las áreas seguras han de estar protegidas por controles de entrada adecuados para asegurar que únicamente se permite el acceso al personal autorizado.
- Existe protección física para el daño causado por el fuego, inundación etc.
- Existen directrices para trabajar en las áreas seguras.

Las funciones mínimas exigidas para la realización de las distintas prestaciones que conforman la gestión informacional son las siguientes:

2.1.1. Incorporación de la información digitalizada en el ámbito informacional

Como criterio general, Zugaztel al inicio del trabajo solicitado trasladará a la empresa adjudicataria los procedimientos e instrucciones concretas a seguir para la transformación digital de información e imágenes atendiendo a las características específicas que el trabajo requiera con el objetivo de su incorporación en los sistemas informacionales forales de Bizkaia. En dichas instrucciones se determinará aspectos como:

- Las características del trabajo a realizar, volumen y plazos de entrega previstos.
- Instrucciones concretas para la realización del trabajo que, en su caso, indicará las condiciones para la manipulación de la documentación y las instrucciones técnicas como resoluciones mínimas exigibles, los formatos de salida digitales requeridos, así como las características especiales de los equipos en caso de que sea necesario.
- Procedimiento de entrega y devolución de la información una vez transformada a formato digital. La empresa adjudicataria será responsable de la verificación y control de la recepción a conformidad de las entregas de documentación realizadas por Zugaztel.
- La empresa adjudicataria será responsable del control y custodia de la información.
- Verificación y control de calidad de la información digitalizada e incorporada en el sistema informacional en formato digital con el fin de subsanar los errores detectados.

Las peticiones concretas para transformar digitalmente la información podrán realizarse a través de una herramienta específica preparada para ello o a través de un escrito de los responsables del servicio en Zugaztel, con una antelación suficiente antes del inicio de los trabajos, en el que se indicará:

- Nº de documentos a transformar digitalmente.
- Tiempo unitario estimado por cada 100 documentos a efectos de la planificación de recursos y de la facturación de la prestación.
- Plazo requerido para su finalización de acuerdo con los criterios requeridos.

2.1.2. Generación de referencias e incorporación de información al modelo de datos del ámbito informacional

Como criterio general, Zugaztel al inicio del trabajo solicitado trasladará a la empresa adjudicataria los procedimientos e instrucciones concretas a seguir para la generación de referencias de las entidades de información e incorporación de datos en los sistemas informacionales forales de Bizkaia. En dichas instrucciones se determinará aspectos como:

- Las características del trabajo a realizar, volumen y plazos de entrega previstos.

- Instrucciones concretas para la realización del trabajo que, en su caso, indicará las condiciones para la generación de las referencias de las entidades de información e incorporación de la información al modelo de datos.
- Procedimiento de entrega y devolución de la documentación una vez generadas las referencias e incorporados los datos en la plataforma informacional. La empresa adjudicataria será responsable de la verificación y control de la recepción a conformidad de las entregas de documentación realizadas por Zugaztel.
- La empresa adjudicataria será responsable del control y custodia de la documentación.
- Verificación y control de calidad de las referencias generadas y los datos introducidos en el sistema informacional foral de Bizkaia con el fin de subsanar los errores detectados.

Las peticiones concretas para generar referencias de determinadas entidades de información y/o introducir conjuntos de datos prioritarios podrán realizarse a través de una herramienta específica preparada para ello o a través de un escrito de los responsables del servicio en Zugaztel, con una antelación suficiente antes del inicio de los trabajos, en el que se indicará:

- Nº de documentos cuyas referencias se deben crear en los sistemas informacionales.
- Nº de documentos cuyos datos se deben introducir en los sistemas informacionales.
- Tiempo unitario estimado por cada 100 documentos a efectos de la planificación de recursos y de la facturación de la prestación.
- Plazo requerido para su finalización de acuerdo con los criterios requeridos.

2.1.3. Explotación informacional vinculada a los requerimientos de la ciudadanía como parte del modelo de atención no presencial

Los servicios de explotación informacional vinculados al modelo de atención no presencial que Zugaztel requiera deberán ser atendidos tanto en euskera como en castellano. Esta prestación requerirá el uso de aplicaciones corporativas forales de explotación y atención informacional, que entre otros podrán incluir el entono informacional Host, herramientas de atención no presencial a la ciudadanía con funcionalidades de contact center, mailing, videollamada, grabación de voz..., herramientas colaborativas para la asistencia remota a la ciudadanía, gestores de conocimiento corporativos, herramientas de gestión cualitativa de solicitudes y cualquier otra aplicación que se establezca como necesaria por parte de Zugaztel para la ejecución de esta prestación.

Las peticiones para la prestación se realizarán a través de un escrito con una antelación suficiente antes del inicio de los trabajos, por el que se concretarán los

puntos importantes para la prestación del servicio con las garantías de calidad exigidas.

Zugaztel alineado con el modelo de atención no presencial podrá solicitar servicios de explotación informacional para la atención a la ciudadanía a través de los canales: telefónico, web, correo electrónico, etc. (según establezca Zugaztel) que podrá ser tributario o no tributario en función de las características del servicio, su complejidad y nivel de información requeridos.

Los servicios que Zugaztel requiera corresponderán a campañas y servicios promovidos por los clientes de Zugaztel y, en cada caso, se concretarán los siguientes puntos:

- Las características, perímetro informacional requerido, tipología del servicio, procedimiento, protocolos y registros de información, así como los accesos a las aplicaciones, en su caso requeridos que permitan la explotación de la información con el objetivo de resolver las solicitudes de información realizadas por la ciudadanía.
- Volumen de consultas entrantes estimadas, nivel de servicio requerido y el calendario y horario del servicio.

2.2. Dimensionamiento de recursos

Para las tres prestaciones la estimación de necesidades mínimas sería el siguiente:

- Generación de referencias, incorporación de información al modelo de datos e Incorporación de la información digitalizada en el ámbito informacional:

  Se estima que anualmente habrá una necesidad mínima de incorporar información al modelo de datos de aproximadamente 100.000 entidades de información e incorporar información digitalizada de aproximadamente 2.000.000 imágenes. Para ello se requerirá una dedicación mínima de 18.000 horas.

- Explotación informacional tributaria (NO IRPF y Patrimonio) vinculada a los requerimientos de la ciudadanía como parte del modelo de atención no presencial:

  Se estima que anualmente habrá una necesidad mínima de atender 300.000 solicitudes tributarias (No IRPF y Patrimonio). Para ello se requerirá una dedicación mínima de 30.000 horas.

- Explotación informacional tributaria (IRPF y Patrimonio) vinculada a los requerimientos de la ciudadanía como parte del modelo de atención no presencial:

  Se estima que en campaña de IRPF (marzo-junio) habrá una necesidad mínima de atender 300.000 solicitudes tributarias (IRPF y Patrimonio). Para ello se requerirá una dedicación entre 90.000 y 120.000 horas anuales.

- Explotación informacional no tributaria vinculada a los requerimientos de la ciudadanía como parte del modelo de atención no presencial:

  Se estima que anualmente habrá una necesidad mínima de atender 30.000 solicitudes no tributarias. Para ello se requerirá una dedicación mínima de 2.075 horas.

Indicar que en el contexto actual, estas previsiones podrán sufrir variaciones, por lo que el adjudicatario deberá aportar los recursos necesarios con la flexibilidad suficiente que permita adaptarse a las necesidades de Zugaztel. Ante incrementos de las necesidades, Zugaztel comunicará por escrito con una antelación de hasta 48 horas las necesidades de recursos que deberán ser cubiertas por el adjudicatario.

2.3. Formación y capacitación

De cara a la prestación del servicio el adjudicatario deberá disponer de un mínimo personal polivalente de 5 recursos con experiencia en los siguientes ámbitos:

Transformación Digital de información:

- Tributaria:
  - De impuestos directos como pueden ser:
    - Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y Patrimonio, Impuesto de Sociedades y Retenciones, Impuesto de Sucesiones y Donaciones, Impuesto sobre Bienes inmuebles.
  - De impuestos indirectos como pueden ser:
    - Impuesto sobre el Valor Añadido, Impuesto de Transmisiones, Impuesto sobre actividades de Juego.
  - Modelos Informativos.

- No Tributaria:
  - Solicitudes de Programas de ayuda o prestaciones del departamento de acción social de DFB.
  - Solicitudes de Valoración, Revisión y Orientación de la Discapacidad de Personas Mayores.
  - Solicitudes de Valoración de la Dependencia y Plan individualizado de atención.
  - Solicitudes de estancia en residencias.

Introducción de datos en modelos de datos informacionales de Administraciones públicas de ámbito foral, autonómico o estatal.

- Tributaria:
  - De impuestos directos como pueden ser:
    - Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y Patrimonio, Impuesto de Sociedades y Retenciones, Impuesto de Sucesiones y Donaciones, Impuesto sobre Bienes inmuebles.
  - De impuestos indirectos como pueden ser:

        - Impuesto sobre el Valor Añadido, Impuesto de Transmisiones, Impuesto sobre actividades de Juego.
    - Modelos Informativos.

- No Tributaria:
    - Solicitudes de Programas de ayuda o prestaciones del departamento de acción social de DFB.
    - Solicitudes de Valoración, Revisión y Orientación de la Discapacidad de Personas Mayores.
    - Solicitudes de Valoración de la Dependencia y Plan individualizado de atención.
    - Solicitudes de estancia en residencias

Explotación informacional como parte del modelo de atención no presencial foral de Bizkaia

- Oficina Virtual de Hacienda y Sede electrónica:
    - Acceso a la oficina virtual de Hacienda y errores de acceso.
    - Obligados a la presentación telemática y presentadores autorizados.
    - Operatoria en Oficina Virtual o Sede: consulta de notificaciones telemáticas, presentación de modelos, presentaciones masivas, etc.

- Tributaria:
    - Información sobre trámites a realizar en el Departamento
        - Pagos a contribuyentes.
        - Emisión de certificados y cartas de pago, Interposición de recursos o consultas al TEAF.
        - Procedimientos de vinculación administrativa previa.
        - Solicitudes de compensación.
        - Gestores para matriculación.

- No Tributaria:
    - Información sobre programas y servicios prestados por el Departamento de Acción Social.
    - Forma de Solicitar y procedimiento de la Valoración de la dependencia, así como prestaciones derivadas de la misma.
    - Forma de Solicitar y procedimiento de la Valoración y Orientación de la Discapacidad, así como prestaciones derivadas de la misma.
    - Formas de solicitar y gestión de ingreso en residencias etc.

Adicional a los recursos polivalentes mencionados (TRIBUTARIO + NO TRIBUTARIO), el adjudicatario deberá disponer de recursos necesarios y complementarios con experiencia en cada uno de los ámbitos descritos que permitan cubrir las necesidades de servicio requeridas por Zugaztel en las distintas prestaciones. Estos últimos recursos deberán poder estar en disposición de capacitarse con un perfil polivalente.

Por si sirve de referencia vinculados a la siguiente necesidad el adjudicatario deberá disponer de al menos un mínimo de 10 recursos.

- Tributaria:
  - De impuestos directos como pueden ser:
    - Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y Patrimonio, Impuesto de Sociedades y Retenciones, Impuesto de Sucesiones y Donaciones, Impuesto sobre Bienes inmuebles.
  - De impuestos indirectos como pueden ser:
    - Impuesto sobre el Valor Añadido, Impuesto de Transmisiones, Impuesto sobre actividades de Juego.

En todo momento, Zugaztel identificará las características de la formación necesaria, tanto para el uso de las herramientas utilizadas como para la formación requerida para la atención del servicio.

En el caso concreto de la Campaña de la Renta, habitualmente se desarrolla los meses de abril, mayo y junio, aunque tanto el inicio como el fin y la propia intensidad de la misma podría sufrir variaciones en el contexto actual. Por lo que el adjudicatario deberá aportar los recursos necesarios con la flexibilidad suficiente que permita adaptarse a las necesidades de Zugaztel. Ante modificaciones en la duración o intensidad de la campaña, Zugaztel comunicará por escrito con una antelación de hasta 48 horas las necesidades de recursos que deberán ser cubiertas por el adjudicatario. De cara a esta campaña Zugaztel requerirá servicios de explotación y atención informacional que en su caso, podrán ser tributarios y no tributarios. El caso específico de la explotación informacional no tributaria se corresponderá con el soporte para la gestión de solicitudes que no requieran conocimientos específicos de normativa tributaria, si no procedimentales.

Tributaria

Zugaztel determinará los servicios que por sus características y requisitos pueden ser considerados como tributarios, y uno de ellos es la atención informacional a la ciudadanía durante el desarrollo de la campaña de renta con explotación de información tributaria, consistiendo sus tareas de manera general en:

La atención y explotación informacional de solicitudes relacionadas con la interpretación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas para los obligados en el Territorio Histórico de Bizkaia.

No Tributaria

Explotación informacional no tributaria sus tareas, en general, son:

La atención de preguntas relacionadas con consultas de interpretación de la normativa foral no tributaria o con consultas de procedimiento e información vinculadas al sistema informacional foral de Bizkaia.

En ambos casos, los gastos de formación y capacitación de los profesionales que presten los distintos servicios serán de cuenta del adjudicatario. El adjudicatario deberá elaborar un Plan de Formación donde se identifiquen las áreas de conocimiento, horas necesarias y calendario que deberá ser validado y tener la aprobación por parte de Zugaztel.

2.4. Equipamiento para la prestación de los servicios

Para la introducción de datos y explotación del sistema informacional la empresa adjudicataria deberá contar permanentemente con:

- Un mínimo de 15 PCS y 60 portátiles. En el caso de los portátiles deberán tener un mínimo de 16GB de RAM.
- Un mínimo de 10 lectores ópticos PDF.

Para la transformación digital de la documentación, la empresa adjudicataria deberá disponer de al menos dos equipos para la digitalización de la documentación que permitan la instalación del software que Zugaztel utiliza para la digitalización de su documentación cuyos requerimientos técnicos son los siguientes:

- Capacidad mínima de transformación de 150 páginas por minuto.

Adicionalmente, se deberá disponer de al menos un equipo de tipo cenital y luz fría, evitando en lo posible el contacto con el documento y que permita la transformación digital con capacidad para capturar formatos hasta A1.

Vinculado a lo anterior, se requerirá que se disponga de un escáner para digitalización de planos de hasta 1.118 mm de ancho.

Switch para la conexión de los teléfonos y ordenadores con características avanzadas que permitan la configuración QoS, la alimentación de teléfonos IP mediante PoE, con capacidad de routing y un módulo uplink de al menos 1 G. El switch debe reunir las características técnicas requeridas por la DFB para este tipo de equipamiento técnico.

El adjudicatario deberá disponer auriculares compatibles con los terminales telefónicos suministrados por Zugaztel (modelo Mitel 6865i), así como un mínimo de 200 auriculares USB para conexión a equipamiento portátiles.

La instalación y el coste de la línea de transmisión de datos, de forma que garantice la velocidad de transmisión de datos que los sistemas de información requieren, corresponderá a Zugaztel.

La imagen del sistema operativo corporativo de DFB, será proporcionada por Zugaztel mientras que la instalación de esta deberá ser realizada por el adjudicatario disponiendo para ello de los recursos técnicos necesarios. En el caso de los aplicativos específicos que se requieran en la gestión informacional para las distintas

prestaciones será instalado por técnicos contratados por Zugaztel. El equipamiento deberá disponer de antivirus durante todo el periodo de vigencia del servicio.

La empresa adjudicataria dispondrá de los elementos auxiliares necesarios (fotocopiadora, fax, etc.) que la realización del trabajo adjudicado requiera.

Por razones logísticas y de operatividad tecnológica los trabajos adjudicados deberán realizarse en el término municipal de Bilbao o en municipios colindantes con el término municipal de Bilbao de forma que se permita un rápido acceso a Zugaztel y dispongan de conexión de fibra óptica. Esta circunstancia deberá acreditarse mediante una Declaración Responsable con la documentación del sobre A (apartado 8.5.1 del Pliego de Cláusulas Particulares). En caso de que fuera necesario indicar que alguno de trabajos podría realizarse en dependencias del propio cliente.

En el caso de que la actividad se preste fuera de las dependencias del propio cliente, teniendo en cuenta que las tres prestaciones que componen la gestión informacional correspondiente al alcance de este documento se encuentran estrechamente vinculadas, por motivos de eficiencia y mejora en la coordinación e incluso para una reducción de los costes estructurales vinculados a la actividad es necesario que las tres prestaciones se lleven a cabo en la misma ubicación geográfica. Este requerimiento se respalda por los siguientes motivos:

- Aprovechamiento simultaneo de recursos polivalentes, siendo necesario que los recursos destinados puedan realizar labores de asistencia y soporte en las tres prestaciones de forma paralela o incluso balanceando recursos entre las prestaciones

- Minimizar duplicidades en los costes estructurales tecnológicos a la actividad:
    - Software requerido para la prestación del servicio
    - Instalación y mantenimiento de la línea de transmisión de datos

3 CONDICIONES PARTICULARES

3.1. Control de los trabajos

Con el objetivo de mejorar la coordinación entre las distintas prestaciones que conforman la gestión informacional, Zugaztel nombrará un interlocutor que será el encargado de supervisar el trabajo realizado y aprobar su resultado final, transmitiendo a la empresa adjudicataria cuantas instrucciones considere necesarias.

Con el objetivo de mejorar la coordinación entre las distintas prestaciones que conforman la gestión informacional, la empresa adjudicataria designará una persona como interlocutora, que será la responsable de coordinar los trabajos de seguimiento y control del cumplimiento de plazos y la calidad de los mismos, y actuará como interlocutora con Zugaztel, tanto para recibir las explicaciones técnicas referentes al funcionamiento de las instrucciones de trabajo, como para redactar los informes de seguimiento y asistir a las reuniones a las que sea requerida por Zugaztel.

La entidad adjudicataria se compromete a disponer de los recursos humanos y materiales que sean necesarios para el correcto desarrollo del objeto del contrato, siendo de su competencia la relación jurídica o laboral de dicho personal y las sustituciones de personas que pudieran ser necesarias para la correcta y eficaz prestación del objeto del contrato.

En este orden de cosas, se hace constar que Zugaztel queda desvinculada, a todos los efectos, de cualquier relación laboral con el personal de la entidad adjudicataria.

El seguimiento de la gestión informacional consta de las siguientes necesidades para cada una de las prestaciones que conforman la gestión informacional cuyo incumplimiento implicara las penalizaciones que se detallan a continuación:

3.2. Seguimiento de la transformación digital de la información: control de calidad, garantía del trabajo realizado y penalizaciones de aplicación

El seguimiento del trabajo de transformación digital para la adecuada carga de la información a los sistemas informacionales será realizado por personal de Zugaztel.

i. Los indicadores para el control de calidad del trabajo serán:
    a. Incidencias detectadas en la supervisión del trabajo realizada en Zugaztel.
    b. Redigitalización de documentos y/o cajas solicitadas por la unidad organizativa para la que se realiza el trabajo.
ii. Las incidencias detectadas deberán ser resueltas inmediatamente y se establece una garantía de los trabajos realizados de un año desde la recepción de los trabajos por parte de Zugaztel.
iii. En caso de que el indicador total de incidencias detectadas supere el 1% de los documentos digitalizados se establece una penalización del 5 % del precio.

iv. La pérdida o el extravío de documentos o expedientes en el proceso de transformación digital dará lugar a una penalización del 15% del precio del encargo. Si el número de documentos o expedientes extraviados fuera igual superior al 0,5% del trabajo encomendado podrá dar lugar a la resolución del contrato.

3.3. Seguimiento del trabajo de generación de referencias e introducción de datos: control de calidad, garantía del trabajo realizado y penalizaciones de aplicación

El seguimiento del trabajo de generación de referencias y/o introducción de datos para la adecuada carga de la información en los sistemas de informacionales implantados en la DFB será realizado por personal de Zugaztel.

i. Los indicadores para el control de calidad del trabajo serán:
   a. Incidencias detectadas en la generación de referencias de los documentos.
   b. Incidencias detectadas en la incorporación de datos al modelo de datos del sistema informacional.

ii. Las incidencias detectadas deberán ser resueltas inmediatamente y se establece una garantía de los trabajos realizados de un año desde la recepción de los trabajos por parte de Zugaztel.

iii. En caso de que el indicador total de incidencias detectadas supere el 1% de los documentos referenciados y/o datos incorporados al sistema informacional foral de Bizkaia se establece una penalización del 5 % del precio de la petición afectada.

iv. La pérdida o el extravío de documentos o expedientes en el proceso de referenciación y/o introducción de datos dará lugar a una penalización del 5% del precio del encargo. Si el número de documentos o expedientes extraviados fuera igual superior al 0,5% del trabajo encomendado podrá dar lugar a la resolución del contrato.

3.4. Seguimiento del trabajo de atención a la ciudadanía y explotación informacional: control de calidad, garantía del trabajo realizado y penalizaciones de aplicación

El seguimiento de la atención a la ciudadanía y explotación informacional prestada por la empresa adjudicataria será realizado por personal de Zugaztel.

i. Los indicadores, con carácter general, para el control de calidad del trabajo serán los siguientes:
   a. Las encuestas de satisfacción internas y externas estén por debajo del 80% de la nota media del periodo anterior.
   b. Nº de reclamaciones recibidas en un mes no sea superior a 5.

ii. En caso de que cualquiera de los indicadores no se cumpla en un mes se establece una penalización del 5 % del precio de la factura mensual o del pedido.

Adicionalmente en el caso del nivel de servicio (nº de consultas atendidas/nº de consultas recibidas) no debe ser inferior, en un período semanal, al 82% de atención de las consultas recibidas, en caso contrario se establece una penalización del 1 % del precio de la factura mensual por cada reducción de un punto en el nivel de servicio a partir del 82% mínimo admisible.

3.5. Informes de calidad del servicio

Mensualmente la empresa adjudicataria deberá presentar un informe con las estadísticas e información suficiente de las distintas prestaciones que conforman la gestión informacional para la evaluación cuantitativa y mejora de la calidad del servicio.

3.6. Garantía de los trabajos

El adjudicatario deberá garantizar como mínimo durante un período de un año (a partir de la formalización de la entrega) los productos derivados de la presente contratación, obligándose a realizar durante dicho periodo los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables a la empresa adjudicataria.

3.7. Condiciones de seguridad y confidencialidad

Zugaztel facilitará, en su caso, acceso a sus sistemas informáticos, de acuerdo con los procedimientos y autorizaciones previas, y entregará al adjudicatario la información y documentación necesaria para poder llevar a cabo los servicios especificados por este contrato. La empresa adjudicataria deberá abstenerse de utilizar dicha información para otros fines distintos a los recogidos en el presente Pliego de Bases Técnicas, y deberá comprometerse a no extraerla, cederla, publicarla o venderla, total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel. Deberá proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados, así como a su completa eliminación de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluida la prestación del servicio.

La adjudicataria deberá asumir los compromisos y cumplir las normas correspondientes en materia de seguridad respecto a los sistemas de información a los que tenga acceso en la prestación del servicio de referencia, de acuerdo con la legislación aplicable durante la vigencia del contrato. Tanto la empresa como su equipo de trabajo quedarán expresamente obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego de Bases Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de las cláusulas particulares y, en concreto, a los apartados "11.3. Protección de datos personales" y "11.5. Seguridad de la información" del Pliego de Cláusulas Particulares.

3.8. Propiedad intelectual

La empresa adjudicataria se compromete a aceptar las siguientes cláusulas:

- Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán exclusivamente a Zugaztel. De tal modo, cualquier producto o subproducto protegido por el derecho de propiedad intelectual no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso y por escrito de Zugaztel. La empresa licitadora deberá facilitar a Zugaztel todas las fuentes de todos los archivos así como los recursos de programación empleados.
- La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva de Zugaztel, sin que la empresa adjudicataria correspondiente pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de Zugaztel, que la daría, en su caso, previa petición formal de la empresa con expresión del fin que pretende. Lo dispuesto en este párrafo se entiende salvo conservación a los efectos de prueba de realización del trabajo contratado. Zugaztel autoriza expresamente la utilización de los resultados del presente trabajo como referencia y como base de futuros trabajos a realizar para la propia Zugaztel.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por Zugaztel, quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia. Todos los colaboradores de las empresas se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la prestación del servicio, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita). Exclusivamente tendrán acceso a dichas informaciones los colaboradores que sean imprescindibles para el desarrollo de las tareas que les hayan sido asignadas dentro del ámbito al que nos estamos refiriendo. Todos ellos serán advertidos sobre el carácter estrictamente confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Asimismo, la empresa adjudicataria queda obligada a informar a Zugaztel, de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información que pudiera ser detectada durante el desarrollo de los trabajos.

Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua
48015 BILBO (Bizkaia)
Tel - Telf: (+34) 94 656 7717
Faxa - Fax: (+34) 94 401 2348
erosketakzugaztel@bizkaia.eus
http://zugaztel.bizkaia.eus

- Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko azpiegituren diseinua eta garapena / *Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención a la ciudadanía*
- Dokumentuei alta eman eta horiek grabatu nahiz digitalizatzea zerbitzua / *Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos*
- Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala eskaintzeko zerbitzua / *Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía*
- Marketing digitaleko zerbitzua: sare sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitarizazioa eta jarraipena / *Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*