

0 ANTECEDENTES

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

Para cumplir este objetivo el proyecto cuenta con tres ejes,

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

1 OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del *Servicios de atención in situ y de nivel especializado a ayuntamientos y mancomunidades dentro del proyecto BiscayTIK*.

2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1 Alcance del Servicio

El servicio tiene como objeto proveer con un único contrato un servicio de atención a los ayuntamientos que aglutine aquellos servicios que estén relacionados entre sí, con el objetivo de mejorar la eficiencia del servicio y evitar descoordinaciones por gestionarse diferentes servicios desde diferentes contratos o proveedores.

El concurso incluye los siguientes servicios.

- Servicio de apoyo "Insitu"
- Servicio de 2º nivel especializado.

El proyecto comprende todas las actividades necesarias para prestar una atención integral en el ámbito de los servicios que BiscayTIK ofrece a las entidades locales de Bizkaia. El licitador deberá asegurarse de la perfecta coordinación entre los diferentes servicios que integran el presente concurso y también la coordinación con BiscayTIK.

En el gráfico adjunto se muestra los flujos de trabajo actuales entre los Entes locales y BiscayTIK:



2.1.1. Módulos afectados

Serán objeto, entre otras, estas aplicaciones de la Fundación BiscayTIK Fundazioa:

- Módulo de registro de entradas y salidas
- Módulo de Registro Electrónico de Apoderamientos (REA)
- Módulo de Sistema Interoperable de Registro (SIR)
- Módulo de portafirmas
- Módulo de padrón de habitantes
- Módulo de expediente electrónico
- Módulo de escaneo
- Módulo de gestión de notificaciones
- Módulo de gestión tributaria
- Módulo de recaudación voluntaria y ejecutiva
- Módulo de enlace contable (módulo Tributaria con Contabilidad)
- Módulo de servicios sociales
- Módulo de gestión de trámites (UDALIK) y Sede.
- Plataforma de factura electrónica.
- Plataforma de interoperabilidad.
- Plataforma de licitación.
- Plataforma de archivo ARQD
- Módulo de Udala Zabaltzen

No obstante, a lo largo del periodo de validez del contrato y teniendo en cuenta la interrelación existente entre distintos módulos, se podrán incluir otras aplicaciones desarrolladas para el mismo entorno dentro del alcance del servicio.

2.2 Especificaciones técnicas y funcionales mínimas requeridas.

En este apartado se recoge la información referente a las tareas y funciones mínimas del equipo que se deberá adscribir a este servicio.

2.2.1 Servicio de apoyo Insitu

Se denomina técnico "Insitu" a la persona que da soporte de forma presencial en los ayuntamientos. Es decir, el apoyo in-situ a los ayuntamientos en los ámbitos de servicio de la Fundación BiscayTIK. Cada una de las personas asignadas a este proyecto, tendrán bajo su responsabilidad la atención a un número concreto de ayuntamientos y mancomunidades. Siendo cada persona responsable de "sus ayuntamientos y mancomunidades".

Las tareas a llevar a cabo y el procedimiento de trabajo dentro del servicio deberán detallarse en las ofertas que se presenten, de cualquier manera, entre las mínimas que debe cubrir el mismo se encuentran las siguientes:

- Conocimiento funcional de las relaciones con administraciones con las que interaccionan las aplicaciones implantadas, para ello deberán apoyar y formar a los usuarios finales para:
 - Conocer las distintas plataformas de intercambio de las administraciones con las que interaccionan los entes locales (INE, EUSTAT, etc).
 - Preparar la información a intercambiar.
 - Ayudar en la realización del intercambio de información utilizando las distintas herramientas de intercambio.
- Resolución y gestión en primer nivel de incidencias relacionadas con el ámbito del proyecto, dando apoyo al personal de la Fundación BiscayTIK Fundazioa y de los ayuntamientos, para ello deberán:
 - Realizar diferentes pruebas para dar una solución o una alternativa a las incidencias.
 - Aportar documentación necesaria a las incidencias; capturas, explicaciones, pruebas realizadas, ...
 - Configuraciones y parametrizaciones de las distintas aplicaciones.
 - Seguimiento de las incidencias.
 - Realizar pruebas una vez solucionada la incidencia.
 - Preparar manuales formativos con formato BiscayTIK.
 - Ayudar a los usuarios finales a solventar todos los problemas que tengan con las aplicaciones y servicios que BiscayTIK ofrece.
- Adecuación de plantillas relacionadas con los aplicativos anteriormente mencionados, para ello deberán apoyar y formar a los usuarios finales para:
 - Modificar firmas, textos, escudos.
 - Corregir errores con los marcadores.
 - Realizar pruebas de adecuación.
- Impartir formación a los usuarios municipales y otras personas que la Fundación BiscayTIK Fundazioa indique, Para ello deberán:
 - Preparación de manuales.
 - Preparación de equipos.
 - Confirmación y preparación de los permisos de pruebas.

- Preparar distintos casos prácticos.
 - Impartir la formación en euskera o en castellano.
- Apoyo en actividades de atención a usuarios:
 - Acompañar al personal de la Fundación BiscayTIK a la hora de mostrar nuevas aplicaciones.
 - Hacer seguimiento de las aplicaciones implantadas.
 - Hacer labores de presentación y captación de nuevos ayuntamientos para nuevas aplicaciones BiscayTIK.
- El servicio deberá ser 100% bilingüe (Euskera y Castellano), de manera que todos los perfiles propuestos deberán tener un nivel fluido tanto escrito como hablado en ambos idiomas
- Registrar, documentar y comunicar cualquier tipo de información que permita mejorar el servicio prestado aportando soluciones, mejoras, y/o nuevos requisitos a los sistemas de información.
- Facilitar información para la toma de decisiones por parte de Fundación BiscayTIK-BiscayTIK Fundazioa a través de la generación de informes del servicio, periódicos o excepcionales a petición.
- Utilizar la herramienta ADITUZ de la Fundación BiscayTIK como herramienta diaria de trabajo y gestión.

Ámbito Geográfico

El servicio contempla a todas las entidades locales del Territorio Histórico de Bizkaia. Para realizar este servicio se debe cubrir *presencialmente* todo el territorio, para ello se estima en más de 100.000 Kms/año de desplazamientos de todo el equipo de trabajo.

2.2.2 Servicio de 2º nivel especializado

Se denomina 2º nivel de atención especializada al grupo de personas expertas en los diferentes módulos de BiscayTIK. Su función será la de atender las solicitudes/incidencias que a través del CAU lleguen sobre los diferentes módulos.

El servicio deberá realizar las tareas de atención a las dudas e incidencias que a través del CAU de BiscayTIK los ayuntamientos y mancomunidades de Bizkaia trasladen referentes a los aplicativos anteriormente descritos que BiscayTIK ofrece.

Las incidencias que lleguen al CAU de BiscayTIK, relacionadas con los módulos objeto de contrato, se escalarán directamente a este 2º nivel de atención vía ADITUZ (plataforma de ticketing de BiscayTIK). Las tareas de este 2º nivel serán:

- Contactar antes de 30 minutos desde la apertura de la incidencia con el usuario (por vía telefónica), para informarle de que se procede a analizar su incidencia/petición.
- Obtener de la persona usuaria toda la información necesaria para solucionar la incidencia.

- Coordinarse con las personas de BiscayTIK que se encuentran desplazadas en los ayuntamientos (Técnicos Insitus) para obtener más información o apoyo de cara a solucionar la incidencia.
- Realizar las tareas necesarias hasta resolver la incidencia.
- Comunicar al usuario que ha solucionado la incidencia (preferentemente vía teléfono)
- Escalar la incidencia al área de Desarrollo si hay que hacer algún tipo de intervención en el software o si se trata de una mejora y comunicárselo a la persona usuaria.
- Cerrar la incidencia en Aditut.
- Todas estas tareas e información se recogerán en ADITUZ.

Las tareas a llevar a cabo y el procedimiento de trabajo dentro del servicio deberán detallarse en la oferta que se presente, de cualquier manera, entre las mínimas que debe cubrir el mismo se encuentran las siguientes:

Realización de las siguientes funciones en el servicio objeto del presente documento:

- Reuniones a diferentes niveles, realización actas de reunión etc.
- Interlocución directa con los Ayuntamientos.
- Solventar las dudas o peticiones que reporten los ayuntamientos y Mancomunidades, o personas que indique la Fundación BiscayTIK.
- En las aplicaciones, creación de informes parametrizados y personalizados.
- Envío de información periódica a otras entidades (INE, Diputación, etc)
- Requisitos y Análisis relacionados con el servicio:
 - Identificar posibles mejoras de los aplicativos BiscayTIK.
 - Análisis de la documentación disponible y elaboración de la documentación relacionada con la toma de datos.
- Configuración de las aplicaciones objeto del servicio, lo que conlleva entre otras las siguientes tareas:
 - Parametrización de los distintos módulos.
 - Configuración de las acciones necesarias en cada tarea.
 - Configuración de las plantillas para la generación de los documentos.
 - Configuración de los permisos de usuario por cada módulo.
- En la puesta en marcha de los módulos objeto del servicio:
 - Parametrizaciones necesarias en los módulos en su arranque y funcionamiento habitual.
 - Responsabilidad y aseguramiento de la correcta ejecución de la parametrización
- Apoyo a los ayuntamientos adheridos al proyecto:
 - Análisis y resolución de las posibles incidencias.
 - En caso de ser necesario el escalado a Desarrollo de una incidencia, realizar la documentación necesaria para el escalado correcto de las incidencias para su resolución.
 - Creación de informes de incidencias, catalogación y priorización de las mismas.
- Gestión de las incidencias relacionadas, mediante la herramienta de ticketing implantada en Fundación BiscayTIK Fundazioa, ADITUZ.
- Formación a los usuarios, a los Insitus y a las personas que BiscayTIK designe en los aplicativos relacionados con el objeto del presente concurso y con los módulos con los que se integra.
- Preparación de material formativo.

- Reporte a la jefatura de BiscayTIK.
- Conocimiento de las plataformas de intercambio relacionadas con las EELL como INE, EUSTAT, etc.
- Otras relacionadas con la asistencia a usuarios.

La prestación de este servicio se realizará desde las oficinas del adjudicatario, aunque ocasionalmente podrían desplazarse a los ayuntamientos que BiscayTIK indique, para realizar alguna tarea como apoyo en el propio ayuntamiento. **Al menos 2 veces por semana, todo el equipo de 2º nivel especializado, trabajará en la oficina del adjudicatario.** De esta forma se conseguirá una intercomunicación mayor entre las diferentes personas, lo que ayudará a una mejor respuesta a las incidencias.

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

Dicha prestación se realizará a demanda de Fundación BiscayTIK, sin perjuicio de que ésta pueda contratar con otros adjudicatarios las materias objeto de este pliego.

Al menos una de estas personas será especialista en microinformática y dará apoyo microinformático a los ayuntamientos.

Al menos una de las personas de este perfil, deberá tener un perfil más comercial para dedicarse a labores de apoyo en actividades de atención a usuarios, como pueden ser:

- o Acompañar al personal de la Fundación BiscayTIK a la hora de mostrar nuevas aplicaciones.
- o Hacer seguimiento de las aplicaciones implantadas y de las necesidades de los ayuntamientos
- o Hacer labores de presentación y captación de nuevos ayuntamientos para nuevas aplicaciones BiscayTIK.

3 GESTIÓN DE PROYECTO Y SEGUIMIENTO

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

El licitador 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, **pudiendo ser una de las personas que preste**

el servicio. Se encargará de:

- Planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar su nivel de calidad.
- Seguimiento y coordinación diaria de las tareas de los técnicos Insitus y servicio de 2º nivel.
- 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 mensual 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.

Está persona coordinadora tendrá una dedicación diaria máxima de 3 horas facturables a precio de técnico de 2º nivel.

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 los criterios fijados en los pliegos; 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.

3.1 Fases del servicio

Las diferentes fases, que como mínimo, se identifican en este servicio son las siguientes:

Fase 1: Diagnóstico

En esta fase se realizará una revisión conjunta entre Fundación BiscayTIK Fundazioa y el contratista del alcance del servicio, la estructura de gestión, las exigencias del servicio y la organización del mismo.

Asimismo en esta fase también se realizará una revisión de los servicios, recopilación de procedimientos, instrucciones técnicas y buenas prácticas, análisis de riesgos y comprensión de los indicadores definidos.

Fase 2: Transferencia

En esta fase se realizará una transferencia de conocimientos estructurada, mediante la ejecución de un plan de reuniones específicas y formación funcional de la empresa adjudicataria al equipo propuesto en las aplicaciones BiscayTIK descritas en este pliego, en aquellos casos que se requiera. Al finalizar esta fase, el equipo de 16 técnicos Insitus y 6 técnicos de 2º nivel debe estar preparado para el inicio en operativo del servicio.

El plazo de ejecución del conjunto de estas dos primeras fases no podrá superar los 30 días naturales y los servicios incluidos en ellas no serán facturables, debiéndose poner en marcha la explotación el servicio (Fase 3) a partir de esos 30 días naturales. En la oferta se debe indicar obligatoriamente el enfoque para realizar todas las tareas en el tiempo propuesto.

Las demoras en la puesta en marcha de la explotación del servicio (Fase 3), con el equipo de 16 perfiles Insitus y 6 técnicos de 2º nivel, plenamente formados en las aplicaciones BiscayTIK, más allá del periodo de 30 días naturales a contar desde la fecha firma de contrato, se penalizará con 5.000€ diarios.

La validación del nivel de la formación de las personas integrantes del equipo, serán potestad de BiscayTIK.

Fase 3: Explotación

El objetivo de esta fase es ejecutar y gestionar los servicios del contrato y garantizar la calidad del servicio mediante el desarrollo de las actividades indicadas, la medición de las mismas mediante las métricas establecidas, el control de calidad del servicio y la elaboración de propuestas de acciones de mejora.

Fase 4: Devolución

En esta fase la contratista pondrá a disposición de Fundación BiscayTIK Fundazioa los documentos de trabajo, la documentación técnica necesaria para poder volver a asumir el servicio.

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 el número de recursos humanos suficientes para cubrir las necesidades y los materiales necesarios para la correcta realización de los servicios que se le encarguen. Es decir, el apoyo Insitu y el 2º nivel especializado de atención a los ayuntamientos y mancomunidades en los ámbitos de servicio de la Fundación BiscayTIK.

Se solicita un número mínimo de:

- 16 perfiles insitu,
- 6 perfiles de 2º nivel especializado

Será decisión de BiscayTIK reducir o aumentar este número en cualquier momento.

En un plazo máximo de 30 días tras la firma de contrato, el adjudicatario deberá poner en marcha la explotación del servicio con 16 personas de perfil insitu y 6 de perfil 2º nivel especializado plenamente formadas en las aplicaciones BiscayTIK descritas en el punto 2,1,1, en caso contrario se aplicarán las penalizaciones correspondientes.

- Perfil Insitu: Denominamos perfil insitu a las personas que deben de cubrir todos los aspectos enumerados anteriormente en este Informe de Especificaciones Técnicas. Se desplazarán para dar soporte presencial en las aplicaciones BiscayTIK al personal de las entidades locales conveniadas con la Fundación BiscayTIK, debiendo tener un conocimiento funcional de todas las aplicaciones anteriormente descritas. Estos perfiles deberán ser bilingües (Euskera - Castellano).
- Perfil 2º nivel especializado: Las personas de este perfil deberán tener un alto grado de conocimiento funcional de las aplicaciones anteriormente descritas, debiendo ser especialistas en las aplicaciones que gestionen. Las personas propuestas para la prestación del servicio, deberá contar con conocimientos de euskera.

Entre los requisitos de solvencia técnica se han listado un mínimo de aplicaciones y personas que deben de tener el conocimiento de dichas aplicaciones. El conocimiento del resto de aplicaciones listada en el punto 2.1.1 de este documento, a fecha de presentación de la oferta, será objeto de puntuación tal y como se indica en el punto 18 de la Carátula,

El adjudicatario se compromete a mantener y atender las reuniones que Fundación BiscayTIK Fundazioa concierte con otras empresas o instituciones.

La empresa adjudicataria se encargará de mantener permanentemente formado a su personal en aquellas aplicaciones/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. **En la oferta se deberá presentar un planning de la formación continua que se propone realizar tanto al equipo de Insitus como el de 2º nivel especializado.**

Al menos 2 veces por semana, todo el equipo de 2º nivel especializado, trabajará en la oficina del adjudicatario. De esta forma se conseguirá una intercomunicación mayor entre las diferentes personas, lo que ayudará a una mejor respuesta a las incidencias.

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.

La empresa adjudicataria asumirá dentro del precio ofertado, todos los gastos y dietas de viaje las personas adscritas al proyecto.

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

4.1.1. Incorporación Nueva Persona Técnica

A lo largo de la ejecución del proyecto tanto por causas relacionadas con las necesidades del servicio como por causas ajenas al mismo, se podrá dar la situación de necesidad de incorporación de nuevas personas al equipo de proyecto. El máximo de días de incorporación desde la solicitud por parte de

Fundación BiscayTIK Fundazioa hasta la incorporación de la persona **formada** en el equipo de proyecto será de 15 días hábiles.

4.1.2 Tiempo Estipulado Para Presentarse

Cualquier persona que forme parte del equipo de trabajo deberá poder presentarse en la entidad local del territorio histórico de Bizkaia o en la sede de la Fundación BiscayTIK en menos de 90 minutos si Fundación BiscayTIK Fundazioa así lo requiriese.

4.2 Horario del servicio

El horario mínimo requerido del servicio todas las semanas del año será:

Horario:

- Perfil Insitu: lunes a viernes de 8:00 a 15:00
- Perfil 2º nivel especializado:
 - Lunes a jueves de 8 :00 a 17:00. 8 horas por día.
 - Viernes y Agosto: de 8:00 a 15:00

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.

4.3 Indicadores de Servicio

Se han definido los siguientes indicadores de servicio:

- Indicador 1
Este indicador recoge el porcentaje de incidencias a las que el licitador se compromete a dar respuesta (llamada al ayuntamiento) en un plazo inferior a 30 minutos desde que un caso es escalado al 2º nivel de atención en Adituz, con respecto del total de casos escalados en 1 mes.

CRITERIOS	% PROPUESTO	PERIODICIDAD	TIEMPO MÁXIMO
Tiempo de respuesta a caso escalado al 2º nivel.		MENSUAL	<30 minutos

- Indicador 2

Este indicador recoge el número de casos abiertos en Adituz en los que las incidencias abiertas se encuentran sin movimiento, es decir sin ningún tipo de acción registrada en Adituz, para las incidencias que se encuentran escaladas a los niveles de los Insitus y del 2º nivel de atención, en los últimos 10 días. El licitador propone el número máximo de casos que habrá en ambos niveles (Insitus y 2º nivel) y que lleven más de 10 días sin movimiento.

CRITERIOS	Nº Propuesto sumando Insitus y 2º nivel	PERIODICIDAD	Nº casos máximo
Nº de casos en Adituz, en los que no hay acciones sobre los casos en el nivel Insitu y 2º nivel de atención en los últimos 10 días.		10 días	20

- Indicador 3

Este indicador recoge el número de días hábiles en el que licitador se compromete a incorporar al servicio a una nueva persona (perfil Insitu o perfil 2º nivel de atención) plenamente formada (la formación la realizará la empresa adjudicataria sin coste para BiscayTIK). y operativa. El tiempo comienza a contar desde el momento en el que BiscayTIK solicita dicha incorporación.

CRITERIOS	TIEMPO PROPUESTO	TIEMPO MÁXIMO
Tiempo incorporación nueva persona al servicio.	(en días hábiles)	15 días

- Indicador 4

Este indicador recoge el conocimiento de las personas propuestas como técnico Insitu en estas aplicaciones de administración electrónica en concreto. Se debe identificar la persona propuesta y su conocimiento en una o varias de las aplicaciones indicadas.

Persona Propuesta	Perfil	Conocimiento en Aplicaciones	Tiempo de experiencia en dichas aplicaciones	Proyecto o Entidad en la que se ha trabajado con las aplicaciones.
	Insitu	Indicar cuales de los siguientes aplicaciones: - o Módulo de portafirmas - o Módulo de escaneo - o Módulo de gestión de notificaciones - o Módulo de enlace contable (Tributaria con Contabilidad)	Tiempo de experiencia en cada aplicación indicada. Mínimo 6 meses	

		- o Módulo de servicios sociales - o Plataforma de factura electrónica - o Plataforma de interoperabilidad - o Plataforma de licitación - o Plataforma de archivo ARQD - o Módulo de Udala Zabaltzen		
--	--	---	--	--

• Indicador 5

Este indicador recoge el conocimiento de las personas propuestas como técnico 2º nivel especializado en estas aplicaciones de administración electrónica en concreto. Se debe identificar la persona propuesta y su conocimiento en una o varias de las aplicaciones indicadas.

Persona Propuesta	Perfil	Conocimiento en Aplicaciones	Tiempo de experiencia en dichas aplicaciones	Proyecto o Entidad en la que se ha trabajado con las aplicaciones.
	2º nivel especializado	Indicar cuales de los siguientes aplicaciones: - o Módulo de portafirmas - o Módulo de escaneo - o Módulo de gestión de notificaciones - o Módulo de enlace contable (Tributaria con Contabilidad) - o Módulo de servicios sociales - o Plataforma de factura electrónica	Tiempo de experiencia en cada aplicación indicada. Mínimo 6 meses	

		- o Plataforma de interoperabilidad - o Plataforma de licitación - o Plataforma de archivo ARQD - o Módulo de Udala Zabaltzen		
--	--	--	--	--

- Indicador 6

Este indicador recoge el número de días naturales en el que el adjudicatario se compromete a iniciar los trabajos desde la firma de contrato, con todo el equipo disponible y formado. El número de días máximo para el inicio de los trabajos es de 30 días. A partir del día 31 se comenzaría a aplicar las penalizaciones.

CRITERIOS	TIEMPO PROPUESTO	TIEMPO MÁXIMO
Nº días máximo para el inicio de los trabajos desde la firma del contrato	(en días naturales)	30 días

4.4. Garantía

Se exigirá una garantía mínima de 3 meses para los trabajos realizados.

4.5. 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.

4.6 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 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 3 del Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres 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

Las respuestas a consultas o aclaraciones se publicarán en la plataforma de contratación de Euskadi.

Firmado: Órgano de Contratación.

ANEXO I A

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 <i>persona contratista</i> .	
Persona delegada de Protección de Datos	
Jefatura de la Sección de Asesoramiento Jurídico, Seguridad de la Información y Protección de Datos de Diputación Foral de Bizkaia	
Gran Vía, 25 – 48009 Bilbao	
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:	
Registro de la Fundación Biscaytik	
La persona interesada dispone igualmente del derecho a reclamar ante la autoridad de control pertinente.	
Finalidad del tratamiento	
• Consulta de la información de ayuntamientos y Mancomunidades.	
Actividades del tratamiento de datos	
El tratamiento de los datos personales comprenderá:	
Grabación de datos	X
Estructuración de datos	
Modificación de datos	
Puesta en contacto con personas interesadas	X

Almacenamiento de datos	
Extracción de datos (recuperación)	
Consulta de datos	X
Cesión / difusión de datos	
Interconexión (cruce) de datos	
Cotejo (comprobación) de datos	X
Destrucción de datos	
Conservación de datos en sistemas de información del encargado de tratamiento	
Copias temporales de datos	
Copias de seguridad de los datos, recuperación de datos	
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
Nº de la Seguridad Social	
Imagen (Fotografías o videos)	
Sonidos (Grabaciones de audio)	
Redes Sociales (Perfil Twitter, Facebook, Instagram, entre otros)	
Número de hijos o hijas	
Características personales (Altura, peso, talla, entre otros)	
Otros (<i>especificar</i>)	
OTRO TIPO DE DATOS	
Datos de formación (Títulos, Académicos, diplomas, entre otros)	X
Experiencia o Historial profesional	

Profesión	
Puesto de trabajo o categoría profesional	X
Licencias, permisos o autorizaciones	
Pertenencia a Asociaciones, Clubes, entre otros	
Propiedad o posesiones	
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)	
Datos de transacciones (Bienes o servicios ofertados por la persona interesada, bienes o servicios recibidos por la persona interesada, entre otros)	
Datos sobre infracciones administrativas	X
Datos sobre infracciones penales	
Otros (<i>especificar</i>)	
CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS (art. 9 RGPD)	
Origen étnico o racial	
Opiniones políticas	
Convicciones religiosas o filosóficas	
Afiliación sindical	
Datos genéticos	
Datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física	
Datos relativos a la salud	

Datos relativos a la vida sexual o las orientación sexuales	
Descripción de las categorías de personas interesadas	
Ciudadanía	X
Menores (14 años, art 7 LOPDGDD)	X
Personas mayores de 65 años	X
Personas Residentes	X
Personas Clientes	
Personas Proveedoras	X
Personas Asociadas o Miembros	
Personas Propietarias o Arrendatarias	
Personas Estudiantes	
Personas Representantes Legales	X
Personas de Contacto	
Personas Solicitantes	X
Personas Beneficiarias	
Personas Trabajadoras	X
Personas Demandantes de Empleo	
Personas con Cargos Públicos	X
Origen de los datos	

Los datos personales tratados proceden de:	
Propias personas interesadas o su representante	
Administraciones Públicas <i>Ayuntamientos y mancomunidades de Bizkaia</i>	X
Registros Públicos: Registros de entrada y salidas	X
Otras entidades del Sector Público (Especificar):	
Otras (Especificar):	
Personas destinatarias de los datos	
No se contempla la posibilidad de cesión de datos personales	
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 <i>persona contratista</i> debe:	
A) Devolver a la <i>persona responsable del tratamiento</i> (o a la persona designada por esta de manera expresa por escrito), los datos personales y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por la <i>persona contratista</i>. No obstante, la <i>persona contratista</i> 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.

ANEXO I B

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS EN CONTRATOS	
REGLAMENTO (UE) 2016/679 DE PROTECCIÓN DE DATOS y LOPD Y GARANTÍA DE DERECHOS DIGITALES 3/2018	
Biscaytik – Encargado del tratamiento y contacto	
Dirección Gerente de la Fundación Biscaytik Avenida Zugazarte 32, Getxo – 48930 – Bizkaia	
Persona encargada del tratamiento	
Se corresponderá con la <i>persona contratista</i> .	
Persona responsable del tratamiento	
Entidades Locales a las que la Fundación Biscaytik presta el servicio. Esta información se encuentra disponible en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado por la Fundación Biscaytik en su actividad como Encargado del Tratamiento.	
Persona delegada de Protección de Datos	
Personas que ejerzan dicha función en cada una de las Entidades Locales Responsables del Tratamiento. Esta información se encuentra disponible en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado por la Fundación Biscaytik en su actividad como Encargado del Tratamiento.	
Derechos de la persona interesada	
La persona interesada podrá acceder a sus datos, solicitar su rectificación, su supresión o la limitación de su tratamiento, y oponerse a este presentando un escrito dirigido a:	
A las diferentes direcciones -físicas y electrónicas- de las Entidades Locales Responsables del Tratamiento. Esta información se encuentra disponible en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado por la Fundación Biscaytik en su actividad como Encargado del Tratamiento.	
La persona interesada dispone igualmente del derecho a reclamar ante la autoridad de control pertinente.	
Finalidad del tratamiento	
• Consulta de la información de ayuntamientos y Mancomunidades.	
Actividades del tratamiento de datos	
El tratamiento de los datos personales comprenderá:	
Captura de datos	X
Grabación de datos	

Estructuración de datos	
Modificación de datos	
Puesta en contacto con personas interesadas	X
Almacenamiento de datos	
Extracción de datos (recuperación)	
Consulta de datos	X
Cesión / difusión de datos	
Interconexión (cruce) de datos	
Cotejo (comprobación) de datos	X
Destrucción de datos	
Conservación de datos en sistemas de información del encargado de tratamiento	
Copias temporales de datos	
Copias de seguridad de los datos, recuperación de datos	
Otros (especificar)	
Legitimación del tratamiento	
4. Art 28 RGPD 5. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. 6. Contrato a formalizar con la persona contratista.	
Categorías de datos personales	
DATOS IDENTIFICATIVOS:	

D.N.I. /N.I.F. / Documento de Identificación Oficial	X
Nombre y Apellidos	X
Dirección postal	X
Teléfono	X
Firma	X
Nacionalidad	X
Fecha Nacimiento	X
Lugar de nacimiento	X
Edad	X
Estado Civil	X
Correo electrónico	X
Sexo	X
Nº de la Seguridad Social	
Imagen (Fotografías o videos)	
Sonidos (Grabaciones de audio)	
Redes Sociales (Perfil Twitter, Facebook, Instagram, entre otros)	
Número de hijos o hijas	
Características personales (Altura, peso, talla, entre otros)	
Otros (<i>especificar</i>)	

OTRO TIPO DE DATOS	
Datos de formación (Títulos, Académicos, diplomas, entre otros)	X
Experiencia o Historial profesional	
Profesión	
Puesto de trabajo o categoría profesional	X
Licencias, permisos o autorizaciones	
Pertenencia a Asociaciones, Clubes, entre otros	
Propiedad o posesiones	
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)	
Datos de transacciones (Bienes o servicios ofertados por la persona interesada, bienes o servicios recibidos por la persona interesada, entre otros)	
Datos sobre infracciones administrativas	X
Datos sobre infracciones penales	
Otros (<i>especificar</i>)	
CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS (art. 9 RGPD)	
Origen étnico o racial	
Opiniones políticas	
Convicciones religiosas o filosóficas	
Afiliación sindical	

Datos genéticos	
Datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física	
Datos relativos a la salud	
Datos relativos a la vida sexual o las orientación sexuales	
Descripción de las categorías de personas interesadas	

Ciudadanía	X
Menores (14 años, art 7 LOPDGDD)	X
Personas mayores de 65 años	X
Personas Residentes	X
Personas Clientes	
Personas Proveedoras	X
Personas Asociadas o Miembros	
Personas Propietarias o Arrendatarias	
Personas Estudiantes	
Personas Representantes Legales	X
Personas de Contacto	
Personas Solicitantes	X
Personas Beneficiarias	
Personas Trabajadoras	X
Personas Demandantes de Empleo	
Personas con Cargos Públicos	X
Origen de los datos	

Los datos personales tratados proceden de:	
Propias personas interesadas o su representante	
Administraciones Públicas <i>Ayuntamientos y mancomunidades de Bizkaia</i>	X
Registros Públicos <i>Registros entradas y salida municipales y de mancomunidades</i>	X
Otras entidades del Sector Público <i>(Especificar):</i>	
Otras <i>(Especificar):</i>	
Personas destinatarias de los datos	
No se contempla la posibilidad de cesión de datos personales	
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 <i>persona contratista</i> debe	
A) Devolver a la <i>Fundación Biscaytik</i> (o a la persona designada por esta de manera expresa por escrito), los datos personales y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por la <i>persona contratista</i>. No obstante, la <i>persona contratista</i> 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.