

DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN LA ATENCIÓN PERSONAL Y ACOMPAÑAMIENTO A LA DIGITALIZACIÓN DE LA CADENA DE VALOR DE LA ALIMENTACIÓN VASCA Y DE HAZI FUNDAZIOA..

Introducción

El objeto del contrato es el acompañamiento telemático a los agentes de la cadena de valor de la alimentación vasca (CVA) en los pasos de digitalización de las actividades núcleo de cada agente. Estos pasos podrán ser asistidos tanto con contenidos estáticos de la web de Nekazaritza digitala, como con atención telemática sobre los principales aspectos de la digitalización: uso de certificados digitales, servicios telemáticos de la administración pública, soporte sobre herramientas digitales, ... Así mismo, se podrán prestar dichos servicios al personal de HAZI general y en particular a aquellas personas trabajadoras de HAZI

Con todo ello, se establecerán los protocolos de seguimiento y medición del servicio

1. OBJETO DEL CONTRATO

1.1 Alcance del servicio

El alcance potencial del servicio se refiere a los cerca de 8.000 titulares de explotaciones agroganaderas que existen en la CAPV. De éstos, menos de 5.000 presentan Solicitud Única por las vías tecnológicas que se implanten cada año. A estas cifras sumaremos los cerca de doscientos trabajadores de HAZI Fundazioa.

Los servicios previstos dentro del alcance de este contrato son:

- Soporte y mantenimiento para los usuarios y medios tecnológicos de HAZI en la atención a la CVA Vasca.
- Soporte y asesoramiento tecnológico para los titulares de explotaciones agroganaderas para su operatividad en la eAdministración.
 - o Certificados electrónicos
 - o Acceso y firma en aplicativos informáticos de las Administraciones de la CAPV.
 - o Problemas tecnológicos generados en sus equipos informáticos por la utilización de aplicativos ligados a la actividad agroganadera de

las AAPP de la CAPV.

- Generación de guías de uso, manuales e informes registro de actividad.
- Escalado a los niveles de atención específicos de negocio si la incidencia o problema lo requiere.
- Cuando se requiera, documentar los procedimientos más comunes para el uso de las herramientas por parte de los usuarios, publicando estos recursos en forma de hipertexto o vídeos al alcance de los usuarios.

1.2 Descripción tecnológica del servicio

Las principales herramientas que generarán tickets de apoyo, serán las de gestión para la CVA que lidera HAZI en su prestación de servicio a los agentes del sector primario. Esto es, Plataforma Nekazaritza Digitala; aplicativos de las Solicitud Única, incluidos los visors gráficos; herramientas y dispositivos de trabajo del personal de HAZI adscritos a dichas funciones.

Dichas herramientas están alineadas a las nuevas tendencias de la eAdministración, por lo que exigen la utilización de certificados, lectores de tarjetas de certificados, dispositivos de firma digitalizada, ordenadores, tabletas y móviles que mediante navegadores comerciales ejecutan los aplicativos y plataformas que gestionan los servicios a la CVA de la CAPV.

1.4 Descripción del servicio

El adjudicatario del presente servicio deberá contar con una herramienta de ticketing para la gestión de las consultas, peticiones e incidencias.

Las vías de entrada serán:

- **Telefónica.** Desde HAZI redirigiremos las llamadas del número de servicio a una Centralita/Pila de Llamadas del adjudicatario.

Contará con un sistema de rebosamiento y capacidad de redirigir llamadas en base a un menú automatizable, bilingüe.

- **Correo electrónico.** El sistema de incidencias del adjudicatario deberá tener capacidad de generar un ticket con cada correo recepcionado desde el correo de servicio.

El adjudicatario deberá disponer de capacidad para gestionar hasta 15 tipologías de ticket por el correo de servicio origen.

El resumen de datos de periodos anteriores:

Tipología	Nº de casos mes	Resolución media jornadas / caso
Telefónica	55	2
Mail	30	1

El adjudicatario también podrá realizar el seguimiento de tickets en las herramientas de ticketing que determine HAZI Fundazioa. Esto no exigirá la compra o adquisición de licencias específicas por parte del adjudicatario.

En el caso de que se produjera una doble gestión de tickets, el adjudicatario se compromete a adecuar su herramienta de gestión para facilitar las integraciones necesarias.

De esta forma, en el momento de la licitación los licitadores explicitarán la disponibilidad de un sistema de centralita telefónica que permita la gestión automatizable de llamadas, locuciones, saltos entre operadoras/es, así como, la obtención de informes sobre la gestión de llamadas.

Soporte técnico a los sistemas existentes

Al soporte técnico corresponderá el procesado y la explotación de datos en modo operador para la carga, extracción, adecuación y manipulación de datos de la herramienta correspondiente para asesorar en la operativa de usuario.

Es IMPORTANTE destacar que se trata de la realización de trabajos de SOPORTE TÉCNICO, y no de los que le corresponde al usuario regular de las aplicaciones y soluciones. De esta forma quedan excluidos del contrato los siguientes trabajos: grabación de datos con carácter regular, grabación masiva de datos, operación habitual de la aplicación, etc... En definitiva, quedan fuera del servicio de soporte técnico aquellas tareas que debe realizar el usuario habitual de la solución y que pueden ser realizadas por el usuario.

Dimensión de seguridad.

En todo el proceso de extracción y carga, así como en el procesamiento y la explotación del sistema se atenderá al criterio de potencialmente inseguro, actuando así pues en identificación y despliegue de medidas que minimicen o eliminen el riesgo en el manejo de los datos y de las infraestructuras.

Estos trabajos se desarrollarán con las herramientas descritas en el MARCO TECNOLÓGICO.

2. EQUIPO DE TRABAJO

Los trabajos se realizarán normalmente en las instalaciones del adjudicatario desde las que accederá a sus herramientas de ticketing. En caso de que HAZI establezca el acceso a la infraestructura de la plataforma de ticketing propia, se realizará mediante accesos por red pública a entornos securizados en HTTPS, con usuario personal para cada persona y con una caducidad periódica del usuario de seis meses, salvo solicitud expresa de la Dirección del Proyecto establecida por HAZI.

Cuando el adjudicatario deba realizar conexiones remotas a los dispositivos causantes del ticket, esta se realizará mediante herramientas autoinstalables que deberá controlar el usuario que recibe el apoyo. Esto es, ninguna persona trabajadora del adjudicatario podrá iniciar sesión en los dispositivos remotos sin la intervención del propietario del dispositivo.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección del proyecto de HAZI, y a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

MARCO TECNOLÓGICO

A continuación, se detalla el contexto de trabajo que será el punto de partida para el presente contrato sin perjuicio de cualquier variación suscitada por requerimientos o necesidades del trabajo, consensuada con la Dirección de Proyecto.

- **Herramienta ticketing empleada por HAZI:**

Salesforce

- **Informes y registros**

Powerbi, Excel, Word y PowerPoint.

EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades.

El licitador se compromete, en caso de ser adjudicatario, a mantener el equipo, según lo establecido en el Documento de Propuesta Técnica, y durante el periodo fijado en cada actividad específica. Los recursos asignados a la ejecución del contrato deberán estar asignados desde el inicio del mismo. En el caso de modificación o sustitución de recursos, deberá comunicarlo previamente a HAZI, con la antelación mínima necesaria en función de la criticidad del servicio, y en cualquier caso no mayor 15 días naturales, y HAZI aprobará o rechazará dicha modificación o sustitución. En todo caso, la persona sustituta tendrán un perfil igual o superior al ofertado, o a sustituir.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento **sin coste adicional**, durante el tiempo necesario. Si a criterio de la Dirección del Proyecto de HAZI, esto no fuera posible, la **primera semana** de trabajo de la persona sustituto/s no serán facturables corriendo a cargo del

adjudicatario.

HAZI podrá solicitar el cambio de las personas asignadas a los servicios, por inadecuación de las personas o por incumplir los requisitos tanto de solvencia como técnicos exigidos, o haber declarado el contratista unas circunstancias que no son veraces, en cuyo caso podrá conllevar la rescisión del contrato y adjudicación al licitador siguiente en las calificaciones, para este cambio serán de aplicación los condicionantes del párrafo anterior.

El equipo podrá ser convocado a una reunión de trabajo presencial en Arkaute **con 8 horas de anticipación y a una reunión telemática en el plazo de 3 horas**. El retraso o incumplimiento reiterado de este punto supondrá la aplicación de la penalización en la respuesta a contactos del punto 21 de la Carátula.

Constitución inicial del equipo de trabajo

El equipo técnico a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes y perfiles relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados.

Si tras la adjudicación se observara que el equipo de proyecto no se corresponde con el establecido en la oferta técnica serán de aplicación los elementos descritos en los apartados 20 y 21 del pliego administrativo.

Horario y lugar de realización de los trabajos.

Los trabajos se realizarán en las instalaciones del adjudicatario desde las que accederá, vía **red pública de internet** a las herramientas de HAZI. Pudiendo solicitarse presencialidad en el **Parque Tecnológico de Arkaute (Araba)** para reuniones, presentaciones y trabajos de similar índole.

Los horarios de prestación de servicio serán **8x5**. Pudiéndose establecer variaciones de horarios según el periodo de actividad del año (jornada partida o continua, horarios de tarde ampliados, solapamiento mediante turnos,...)

- Si por circunstancias excepcionales y cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación o así se requiera por las necesidades del servicio, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad incluso fuera del horario habitual (salvo acuerdo previo por la Dirección del Proyecto de HAZI y disponibilidad de acceso a dependencias donde se desarrolle la actividad), sin que la realización del trabajo tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas

Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Dirección del proyecto de HAZI, y a tales efectos, la información y documentación

que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y SUPERVISIÓN.

El control y seguimiento de la calidad de servicio, será realizado por la Dirección del Proyecto de HAZI

El equipo de trabajo estará dirigido por una persona Responsable del Proyecto con dedicación estable y suficiente, quien coordinará las tareas implicadas en el proyecto y será el interlocutor con la Dirección del Proyecto de HAZI

Deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en plazos como en términos de calidad final. Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento con periodicidad máxima semanal.
- Reuniones de control económico
- Informes periódicos de situación y progreso
- Certificaciones parciales

Tanto la dirección como la supervisión del Proyecto serán llevadas a cabo por el personal de HAZI asignado al proyecto.

Los productos resultantes del trabajo deberán ser aprobados tanto por la persona Responsable del Proyecto por parte del adjudicatario, como por la Dirección del Proyecto de HAZI, en su caso podrían participar en la aceptación un tercero conocedor el negocio en cuestión.

La aprobación implica:

- La implantación en el entorno correspondiente, y la aprobación por la Dirección del Proyecto de Hazi de los entregables de cada procedimiento.
- La no conformidad de los productos recibidos, tanto en cuanto al alcance funcional respecto el plan de entregas preestablecido, y/o en cuanto al nivel de calidad de los mismos, pueden provocar la paralización del plan de facturación hasta que se resuelvan las no conformidades.
- Se incluirá en este apartado: la descripción de las medidas dispuestas por el licitador para asegurar la correcta gestión del proyecto, los mecanismos de control y seguimiento a aplicar, los procesos de aseguramiento de calidad, así como aquellas otras medidas que se prevé emplear para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.
 - Procesos de seguimiento y control
 - Informes
 - Indicadores

Nota: En ningún caso se deberá incluir información Económica en el Documento de Propuesta Técnica (sobre 2).