

Pliego de Bases Técnicas

Servicio de Soporte a la
Gestión de la Infraestructura de
Sistemas de Información de Visesa



Índice

1.	Contexto.....	3
2.	Objeto	3
3.	Alcance.....	3
4.	Descripción del servicio	4
4.1.	Puesta en marcha al inicio del servicio y entrega al final	4
4.2.	Salida del servicio	5
4.3.	Servicio de Asistencia a Personas Usuaras	5
4.4.	Administración, Mantenimiento y Seguridad de la Instalación.....	6
4.5.	Redes y Telecomunicaciones.....	7
4.6.	Internet e Intranet.....	8
4.7.	Servicio de Back-up Remoto.....	9
4.8.	Otros Servicios Específicos	10
5.	Entorno tecnológico	11
6.	Niveles de prestación de servicio.....	11
7.	Equipo de trabajo.....	12
7.1.	Estructura del equipo de trabajo	12
7.2.	Horario y lugar de prestación del servicio	14
7.3.	Seguimiento del servicio y reporte de la actividad.....	15
7.4.	Cambios en la composición del equipo	16
8.	Confidencialidad.....	16
9.	Propiedad intelectual	16
10.	Resolución de dudas.....	17

1. Contexto

Visesa es una sociedad pública dependiente del Gobierno Vasco y adscrita al Departamento de Vivienda y Agenda Urbana para el desarrollo de su política territorial de vivienda.

La misión de Visesa es ofrecer productos/servicios de promoción de vivienda de protección pública en régimen de alquiler y de rehabilitación/renovación urbana para satisfacer las necesidades de vivienda descritas en el Plan Director de Vivienda, de forma coordinada con la Viceconsejería de Vivienda del Gobierno Vasco y otros agentes público-privados de la CAPV, actuando con criterios de sostenibilidad, eficiencia energética y accesibilidad.

La gestión de Visesa se basa en un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, orientado al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, que alcanza todos los ámbitos y actividades de la sociedad.

En el marco de este modelo de gestión se ha definido el proceso de apoyo denominado “Proceso de Gestión de los Sistemas de Información”, que da servicio al resto de procesos de Visesa. Sobre el mencionado Proceso de Gestión de los Sistemas de Información recae la responsabilidad de la gestión de la infraestructura de sistemas informáticos, de las telecomunicaciones, de la ciberseguridad y de la microinformática de la organización.

A continuación, se completa la información técnica y requerimientos del servicio a prestar.

2. Objeto

El **objeto** del contrato es la contratación por parte de Visesa de un **Servicio de Soporte a la Gestión de la Infraestructura de Sistemas de Información de Visesa** que preste los servicios profesionales de consultoría, soporte, mantenimiento preventivo, reactivo, correctivo y evolutivo de los sistemas de información de Visesa.

3. Alcance

Se encuentran dentro del alcance de este servicio aquellas tareas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura de sistemas de información y su adecuada evolución:

- Administración de elementos de telecomunicaciones, redes, ciberseguridad, servidores, copias de seguridad, dispositivos móviles, puestos cliente y otros equipamientos informáticos de la infraestructura TIC, los cuales, siendo titularidad de Visesa, pueden encontrarse en explotación en la red interna, en la red del Gobierno Vasco o en la red exterior.
- Soporte al equipo de sistemas de información de Visesa ante cualquier consulta o necesidad de soporte relacionada con la gestión de los sistemas de información.
- Consultoría y asesoramiento necesarios para la realización de procesos de mejora e implantación de proyectos de alto nivel en el área de sistemas y coordinación de empresas proveedoras de TIC.
- Soporte a las personas usuarias ante solicitudes de soporte, incidencias y consultas.
- Gestión de los puestos de trabajo. Instalación, modificación, traslado y retirada de puestos de trabajo.

- Mantenimiento correctivo. Atención a cualquier incidencia que pueda producirse relacionada con los sistemas de información.
- Mantenimiento preventivo. Revisión y actualización periódica del hardware y software, realización, supervisión y restauración de copias de seguridad, implementación de medidas de seguridad y monitorización y optimización del rendimiento de la infraestructura tecnológica, además de la supervisión constante de los sistemas para identificar y solucionar posibles fallos antes de que afecten a la operativa de la empresa.
- Mantenimiento evolutivo y de mejora de la infraestructura de sistemas, implementando nuevas funcionalidades, renovando las tecnologías obsoletas, y adaptando los sistemas a cambios producidos por requisitos de negocio.
- Soporte a la interlocución técnica con la Sociedad Informática del Gobierno Vasco (EJIE), para la resolución de incidencias, implantación de nuevos sistemas o ante requerimientos de información.
- Formación y elaboración de manuales para las personas usuarias de los sistemas de información.
- Soporte informático en los eventos que organice Visesa.
- Vigilancia tecnológica y traslado a Visesa de información periódica al respecto de las novedades y nuevas posibilidades de mejora.
- Participación y presencia en las auditorías.
- Servicio de back-up remoto según los requisitos descritos en el presente pliego.

Quedan fuera del objeto del contrato el desarrollo de aplicaciones informáticas de software y el suministro de equipamiento software o hardware.

4. Descripción del servicio

El servicio de soporte a la gestión de sistemas se inicia con la fase de arranque y puesta en marcha, a partir de la cual comienza la prestación del soporte de atención a solicitudes de personas usuarias, la administración y mantenimiento de la infraestructura, la puesta en marcha de proyectos informáticos, la cobertura de soporte técnico y funcional y soporte técnico especializado, así como la incorporación de modificaciones para mejoras de los procesos o prevención de posibles defectos aún no detectados.

Como condición general se establece que cualquier actuación que, dentro de lo contemplado en este pliego, sea requerida por Visesa, será siempre solicitada, coordinada y autorizada por el Responsable de Sistemas de Información de Visesa que será igualmente quien autorice y supervise cualquier proyecto o actuación propuesta por la empresa adjudicataria.

La descripción general del servicio y sus requerimientos técnicos son los siguientes:

4.1. Puesta en marcha al inicio del servicio

Realización de las tareas necesarias para el conocimiento de la infraestructura de sistemas de Visesa y la puesta en marcha del servicio adjudicado. Ya en la reunión de inicio de contrato la empresa adjudicataria entregará el **plan de arranque** del servicio. Este plan deberá responder a las siguientes premisas:

- En el plazo máximo de tres semanas desde la fecha de firma del contrato la empresa adjudicataria llevará a cabo las tareas necesarias para disponer del conocimiento del medio y poder prestar el servicio adjudicado.
- La puesta en marcha del servicio incluirá un **mínimo de 10 medias jornadas de trabajo**, en las que se recibirá el traslado del estado actual de la instalación de sistemas de Visesa.
- Como resultado de la puesta en marcha entregará:
 - o **Informe de entrada** en el que se detalle la situación de la infraestructura de Visesa y las propuestas correctivas y de mejora correspondientes.
 - o **Plan de salida** para el relevo del servicio al final del contrato, acorde a lo requerido en el apartado “Salida del servicio”.

Todos los costes imputables a las tareas necesarias para ejecutar la puesta en marcha del servicio (entrevistas, redacción y presentación de informe de entrada y plan de salida, etc.), incluidas las desviaciones incurridas, se facturarán a precio cerrado según la oferta presentada por la empresa adjudicataria.

4.2. *Salida del servicio*

Sesiones de trabajo y realización de las tareas necesarias para el traspaso del conocimiento sobre el mantenimiento de la infraestructura de sistemas a Visesa, o a la empresa indicada. La salida del servicio incluirá la realización de un **mínimo de 10 medias jornadas de trabajo**, en las que se dará traslado al nuevo servicio de toda la información sobre el estado actualizado de la instalación.

Al comienzo de la fase de salida del servicio entregará:

- o **Documentación** actualizada y completa de la infraestructura de sistemas de Visesa.

4.3. *Servicio de Asistencia a Personas Usuarias*

La empresa adjudicataria proporcionará un servicio de atención a las personas usuarias a consultas sobre cualquier cuestión que pueda surgir respecto al manejo de los sistemas de información, así como servicio de soporte a incidencias.

Características:

- **Buzón de correo electrónico único** y común a todo el equipo asignado al servicio.
- **Línea directa telefónica** sin tener que pasar por centralita. La empresa adjudicataria proporcionará el servicio de asistencia técnica telefónica **sin límite de llamadas, ni duración de éstas**.
- Soporte telemático y presencial en **horario de oficina de Visesa¹ durante los 12 meses del año**, sin perjuicio de las necesidades derivadas de las incidencias imprevisibles.

¹ Actualmente el horario vigente (sin perjuicio de que pueda modificarse) es el siguiente:

- Del 1 de octubre al 31 de mayo de 8:00h a 17:00h
- Del 1 de junio al 30 de septiembre de 8:00h a 15:00h

4.4. Administración, Mantenimiento y Seguridad de la Instalación

Asistencia en la administración y mantenimiento general de la instalación informática, comprendiendo el mantenimiento correctivo, el preventivo o de mejora y el evolutivo, así como la consultoría para la evolución de la infraestructura, entendiéndose por tal lo siguiente:

- **Mantenimiento reactivo y correctivo**, contempla actividades propias de la operativa de resolución de incidencias. Los requisitos del servicio de mantenimiento correctivo son los siguientes:
 - a) La empresa adjudicataria se responsabilizará de la gestión del servicio y realización de las actividades necesarias para la corrección de las incidencias, seguimiento de las mismas y reporte a las personas usuarias, así como de las actividades relacionadas con el aseguramiento de la calidad y la mejora continua del servicio y del mantenimiento actualizado de la documentación y de la información sobre la actividad del servicio.
 - b) El servicio se prestará de forma remota o in situ dependiendo de las necesidades que deba cubrir.
 - c) En el caso de considerarse necesario por parte de Visesa, ésta podrá establecer una fase de aceptación de la solución propuesta por la empresa adjudicataria.
- **Mantenimiento preventivo y de mejora**, tiene por objeto la identificación y ejecución de mejoras en los servicios técnicos y funcionales presentes y futuros destinados a:
 - a) Evitar posibles incidencias futuras.
 - b) Mejorar la calidad.
 - c) Mejorar el rendimiento.
 - d) Corregir los comportamientos erróneos o defectuosos detectados o por detectar.
- **Mantenimiento evolutivo y de actualización** sobre instalaciones técnicas y servicios funcionales ya existentes. Es el que aparece como consecuencia de la necesidad de desarrollar nuevas líneas de trabajo referentes a instalaciones técnicas o servicios que ya se prestan en la actualidad en Visesa, a fin de hacer evolucionar en el día a día los sistemas, adaptarse a nuevas normativas, a nuevas tecnologías, actualizar los activos o incorporar nuevos tipos de servicio sobre la infraestructura ya existente.
- **Consultoría**. Trabajos de consultoría para supervisar y detallar la arquitectura, requisitos de hardware, redes e infraestructura de software para que la infraestructura de Sistemas de Información soporte la incorporación de los servicios que precise la actividad de la empresa a través de diversos canales. Inclusive una planificación, que, partiendo de la situación actual, especifique los pasos a dar para evolucionar la infraestructura actual hasta el modelo sugerido.
- **Ciberseguridad**. Soporte a la gestión de los sistemas y medidas de seguridad de la información, configurando, probando, actualizando, corrigiendo y monitorizando los sistemas para detectar actividades o vulnerabilidades que puedan suponer un riesgo para la seguridad de la información, tanto en el entorno del puesto de trabajo, como en el entorno de la infraestructura, de la seguridad perimetral y del parque de dispositivos móviles, y colaborando en la gestión de respuesta ante incidentes de seguridad y elaborando informes de manera periódica sobre el estado de los sistemas.

Las principales **funciones** que, entre otras, se deberán asumir para dar soporte son:

- a) Gestión del parque de microinformática: instalación, configuración y mantenimiento de dispositivos.
- b) Gestión del parque de dispositivos móviles: instalación, configuración y mantenimiento de dispositivos.
- c) Gestión de personas usuarias: altas, bajas, gestión de permisos y accesos, etc.
- d) Actualización de sistemas operativos y software básico e instalación de nuevas releases y versiones.
- e) Instalación de software y hardware adicional.
- f) Gestión y atención de incidencias de cualquier índole en software de personas usuarias.
- g) Entrenamiento y formación a personas usuarias.
- h) Gestión y atención de incidencias de hardware en relación con los diferentes proveedores del mantenimiento oficial los equipos de microinformática y de la infraestructura de sistemas.
- i) Gestión y atención de incidencias y mantenimientos de la red e interlocución con los proveedores.
- j) Interlocución con los servicios técnicos de entidades colaboradoras: proveedores, EJE, Izenpe, otras entidades públicas, etc.
- k) Interlocución con los distintos proveedores de soluciones software y hardware ya implantadas.
- l) Análisis y monitorización de rendimientos del sistema: tráfico de la red, espacio en cajones de discos, utilización de memoria y procesador, etc.
- m) Asesoramiento y asistencia en implantación y gestión de sistemas.
- n) Implantación, gestión y monitorización de sistemas de seguridad, así como respuesta, gestión y análisis de incidentes de seguridad.
- o) Ejecución y gestión de la custodia de las copias de seguridad y de las restauraciones requeridas.
- p) Generación de documentación acorde a la normativa o necesidades internas.

4.5. *Redes y Telecomunicaciones*

El servicio de gestión de comunicaciones tiene como función principal la de controlar la gestión de la red de comunicaciones, así como los equipos y sistemas de comunicaciones de Visesa y de su red exterior.

Dado que un buen número de los sistemas hardware de comunicaciones son gestionados y controlados por un proveedor externo, las funciones que se detallan a continuación deberán efectuarse, siempre que fuera necesario, en coordinación y siguiendo las indicaciones del propio proveedor de redes y telecomunicaciones.

Las **funciones** en las que se deberá dar soporte dentro de este ámbito son:

- a) Administración y mantenimiento de redes y telecomunicaciones.
- b) Interlocución con operadores de comunicaciones y proveedores de acceso a Internet.
- c) Seguimiento de planes de implantación de nuevos proyectos de comunicaciones.
- d) Control de la gestión que el operador contratado realiza sobre la red privada virtual a través de Internet.
- e) Administración y gestión de los equipos que aseguran los accesos locales a Internet de las oficinas.
- f) Garantizar el servicio y la seguridad tanto de los sistemas como de la información residentes en Visesa dependientes de las comunicaciones.
- g) Administración de equipos, sistemas y líneas de comunicaciones que se encuentren dentro del ámbito de la red total de Visesa.
- h) Proyecto de mejoras de la red (identificación de carencias, análisis de tráfico de aplicaciones, detección de cuellos de botella y propuesta de soluciones).
- i) Gestión de la conexión con otras redes y bases de datos.
- j) Implantación de nuevos servicios y soluciones en función de las necesidades de Visesa: servicio de mensajería unificada, videoconferencia, acceso de teletrabajadores a través de VPN, etc.
- k) Automatización de las tareas de configuración, estadísticas y administración de sistemas y equipos.
- l) Pruebas de nuevos equipos, productos y sistemas de comunicaciones.
- m) Generación de documentación acorde a la normativa.
- n) Entrenamiento y formación a personas usuarias.

4.6. *Internet e Intranet*

Actuaciones destinadas a implantar, configurar y mantener el acceso centralizado a Internet y del resto de la red a través del nodo de comunicaciones de Visesa.

Dado que un buen número de los sistemas hardware de comunicaciones son gestionados y controlados por un ISP externo, las funciones que se detallan a continuación deberán efectuarse, siempre que fuera necesario, en coordinación y siguiendo las indicaciones del propio ISP.

Las **funciones** en las que se deberá dar soporte dentro de este ámbito son:

- a) Administración y mantenimiento de Internet e Intranet.
- b) Interlocución con los proveedores de acceso a Internet (ISP's).
- c) Garantizar el servicio y la seguridad de los sistemas y de la información residentes en Visesa dependientes de las comunicaciones en Internet.
- d) Gestión y mantenimiento del sistema de Seguridad de acceso a Internet:
 - Seguridad activa: cortafuegos, detección de intrusos, auditorías, sistemas de monitorización, etc.

- Seguridad de sistemas: gestión de DMZ, comprobación de vulnerabilidades, administración por canal seguro, cambio de contraseñas, certificados seguros para Web y otros servidores de servicios seguros.
- Seguridad de servicios: aplicaciones implantadas en Internet en el área de las comunicaciones (acceso bases datos internas/remotas, Proxy, MDM, DMZ...).
- e) Configuración y mantenimiento de TCP/IP, DNS interno, pasarela correo Internet/corporativo, diseño plan de contingencia.
- f) Implantación y gestión de los servicios Internet de la red (FTP, http y https, Telnet, DNS, etc.).
- g) Administración del acceso centralizado a Internet.
- h) Implantación de nuevos servicios y soluciones.
- i) Diseño del plan de seguridad y definición de las políticas a aplicar.
- j) Pruebas de nuevos equipos, productos y sistemas Internet/intranet, incluida telefonía móvil.
- k) Automatización de las tareas de configuración, estadísticas y administración de los servicios Internet/intranet.
- l) Generación de documentación acorde a la normativa.
- m) Entrenamiento y formación a personas usuarias.

4.7. Servicio de Back-up Remoto

La empresa adjudicataria deberá ser capaz de proporcionar un servicio que permita ubicar las copias de seguridad de los datos almacenados en los equipos y servidores de Visesa en una instalación distinta a las instalaciones de Visesa, para su custodia, y posibilitar su recuperación desde cualquier lugar con conexión a Internet.

Las características generales de la solución propuesta serán las siguientes:

- a) La primera versión de los datos a copiar se trasladará íntegra a la ubicación remota.
- b) Posteriormente el traspaso se hará por diferenciación, es decir, se transmitirán en formato solo los datos modificados respecto a la última copia ubicada en los servidores remotos, con métodos de compresión adecuados, de tal modo que el servicio no necesite un gran ancho de banda.
- c) Los datos viajarán y se almacenarán cifrados de tal manera que se pueda garantizar su confidencialidad y privacidad.
- d) Se podrán almacenar datos procedentes de servidores virtuales basados en VMware y son sistemas operativos Windows y Linux.
- e) Se han de respaldar hasta **15 servidores virtuales**.
- f) El repositorio de datos deberá ser de al menos **2,5TB**.
- g) Se guardarán al menos las últimas **5 versiones** de servidores virtuales.
- h) El resultado de la transmisión y correcta realización de la copia de seguridad se recibirá por correo electrónico en Visesa.

- i) La solución será escalable fácilmente en cuando al tamaño de almacenamiento y número versiones.
- j) La solución puede ser complementaria o independiente a los sistemas actualmente utilizados en Visesa.

Se prevé un crecimiento del almacenamiento necesario de la copia de seguridad remota de hasta un 10% anual.

4.8. *Otros Servicios Específicos*

Se mantendrá una línea de trabajo específica de forma coordinada con la renovación de las infraestructuras tecnológicas de los centros: renovación de infraestructuras o equipos informáticos, traslado de equipamientos informáticos, nuevas instalaciones de cableado estructurado o inalámbrico, etc.

De la misma forma se establecerán directrices y se realizarán los análisis oportunos sobre las necesidades de suministros de equipos informáticos, para cada petición o ciclo de renovación tecnológica, estableciendo las homologaciones del hardware y software a utilizar en la empresa.

Soporte a los nuevos desarrollos o a la incorporación de nuevos servicios técnicos o funcionales, como consecuencia de la necesidad de incorporar nuevos sistemas, o nuevas funcionalidades o equipos a servicios o sistemas ya existentes.

Soporte en actuaciones de implantación de plataforma informática, como consecuencia del ciclo de renovación o adecuación tecnológica de hardware/software:

- a) Apoyo informático a traslados, cambios de sede y cableados de oficinas.
- b) Implantación de soluciones corporativas con planes de despliegue específicos.
- c) Intervenciones técnicas urgentes en situaciones especiales.
- d) Coordinación de intervenciones de terceros sobre los sistemas de información de Visesa.
- e) Soporte a proyectos de la Sociedad Informática del Gobierno Vasco relacionados con la infraestructura de sistemas de información de Visesa.
- f) Otras actuaciones a medida.

Participación y presencia en las auditorías que se ejecuten por parte de empresas externas, relacionadas con los procesos de seguridad y otros aspectos que tengan que ver con los sistemas de información, así como la participación en ejercicios de verificación de medidas de ciberseguridad, junto con la posible participación de equipos externos.

5. Entorno tecnológico

Por motivos de seguridad, el detalle del entorno tecnológico de Visesa se recoge en un fichero aparte:

- SISTEMAS-Anexo PBT Eranskina.pdf, firmado el 15/11/2024 a las 14:21:23 y con HASH obtenido con Windows Power Shell SHA256:
553acecad37ba51e072ea7ada28e5e8c1fbc2b5482fb85acb1d216f3a2bb6dc8

El fichero está firmado y se indica el HASH, para garantizar la autenticidad, integridad y no alteración del contenido del mismo.

Las empresas interesadas en concursar en la presente licitación deben solicitar a concursos@visesa.eus el envío de este fichero para poder consultar el detalle técnico de la infraestructura de sistemas.

6. Niveles de prestación de servicio

La empresa adjudicataria detallará los niveles de calidad de servicio a aplicar en base a las características de la solicitud según la siguiente tipología:

- **Incidencia:** Error o fallo del correcto funcionamiento de los sistemas.
- **Mejora:** Tareas que responden a cambios en la configuración, mejoras en los sistemas u otras solicitudes de trabajo no asociadas a errores en los sistemas.

Y las siguientes prioridades:

- **Prioridad Crítica:** Contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:
 - La solicitud tiene impacto directo en la seguridad de los sistemas.
 - La persona usuaria no puede desempeñar su trabajo hasta que no se atienda la solicitud.
 - La solicitud es parte, o puede producir, una incidencia de protección de datos.
- **Prioridad Alta:** Prioridad estándar de las solicitudes de tipo incidencia. Además, también aplica a aquellas peticiones de tipo mejora necesarias para el correcto desarrollo de la actividad de la organización y que justifiquen la necesidad de una rápida intervención por restricciones en los plazos de entrega.
- **Prioridad Media:** Prioridad estándar de las solicitudes de tipo mejora.

La definición de tiempo de respuesta y tiempo de resolución a contemplar es la siguiente:

- **Tiempo de Respuesta:** intervalo de tiempo necesario para que la empresa adjudicataria realice un primer procesamiento de la solicitud de servicio de la persona usuaria y ofrezca una primera respuesta. Esta respuesta no tiene por qué ser la resolución definitiva, pero al menos debe contener una primera valoración y una fecha de resolución aproximada.

- **Tiempo de Soporte Presencial:** intervalo de tiempo desde que se solicita la intervención presencial de una persona integrante del servicio hasta que está en el lugar y lista para emprender la tarea.
- **Tiempo de Resolución:** intervalo de tiempo necesario para analizar y resolver la solicitud. En el caso de peticiones de mejora con un alcance extenso que no puedan ser resueltas en el momento o que requieran varias fases de actuación, se contempla como resolución el planteamiento, valoración y planificación de las distintas tareas a desarrollar para la resolución.

En base a los parámetros definidos, **el servicio requiere como mínimo** los siguientes niveles de servicio:

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de soporte presencial	Tiempo de resolución
Crítica	1 hora	2 horas	4 horas
Alta	3 horas	4 horas	1 día
Baja	1 día	1 día	1 semana

7. Equipo de trabajo

En el presente apartado se definen las características mínimas del equipo y las bases de la coordinación del trabajo con Visesa.

7.1. Estructura del equipo de trabajo

De acuerdo con los objetivos establecidos, y para su consecución eficiente, se define la estructura del EQUIPO PROFESIONAL MÍNIMO NECESARIO REQUERIDO, los perfiles profesionales de cada uno y sus funciones. El nivel de experiencia y capacitación exigido es el necesario para un equipo senior, con amplios conocimientos y experiencia, requerimientos que se detallan en la documentación administrativa.

PERFIL	FUNCIONES
Jefe/a de Proyecto Senior	Actuar como la persona responsable de coordinación técnica y responsable de primer nivel designada por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad : - Planificar junto con el Responsable de Sistemas y la Directora de Procesos, Comunicación Externa y Sistemas de Visesa la actividad global coordinando al equipo de la empresa adjudicataria para la consecución de la planificación. - Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirle las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación servicio contratado. - Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de las funciones que tiene encomendadas. - Controlar la asistencia de las personas del equipo.

	- Garantizar el cumplimiento de las normas laborales. - Organizar el régimen de las vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente con el Responsable de sistemas de información de Visesa. - Informar en su caso de las incidencias relacionadas con su equipo que pudieran tener implicaciones en el desarrollo del servicio. - Informar acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo. - Garantizar que las personas que integran el equipo de trabajo disponen de formación y recursos de todo tipo (materiales o inmateriales) necesarios para la prestación del servicio. - Reportar quincenalmente la consecución de los objetivos planificados y de la prestación del servicio en general apoyándose en las ocasiones que así lo requiera en el rol de Administrador de Sistemas, y delegando en este un reporte adicional semanal de las incidencias técnicas acaecidas y pasos a dar.
Administrador/a de Sistemas Senior	Seguimiento operativo del servicio y coordinación con el Responsable de Sistemas de Visesa para el seguimiento de la planificación propuesta por el Jefe de Proyecto. Con base en los objetivos generales planificados realizar una programación de mantenimiento preventivo y optimización de los sistemas de información existentes. Identificación y resolución de los problemas que surjan en la infraestructura de Sistemas de Información, informando y proponiendo soluciones en los casos de necesidad de resolución inmediata al Responsable de Sistemas de Visesa y al Jefe de Proyecto para toma de decisión. Coordinar, dar soporte y apoyar la labor de consultores/as especialistas y Técnicos/as de Microinformática y Sistemas en su actividad. Con base en la planificación establecida, reporte semanal de actuaciones del ámbito de administración de sistemas al Responsable de Sistemas de Información de Visesa.
Consultores/as de Sistemas Senior	Dar soporte al Administrador/a de Sistemas y a la persona Responsable de Sistemas de Información de Visesa en los ámbitos de conocimiento específicos de la infraestructura que excedan su capacidad. El número de personas consultoras de sistemas senior debe ser al menos el suficiente como para poder ofrecer soporte especializado en todos los sistemas que componen la infraestructura de sistemas de Visesa, tal y como se indica en el apartado de requerimientos técnicos de la documentación administrativa del concurso.

Técnicos/as de Microinformática y Sistemas Senior	Realizar un mantenimiento preventivo de los sistemas de microinformática. Resolución de incidencias y soporte técnico de los sistemas de microinformática, reportando al Administrador/a de Sistemas. Apoyar al rol de Administrador de Sistemas en su actividad. El número de personas técnicas de microinformática y sistemas debe ser al menos suficiente como para prestar servicio simultáneamente en las distintas sedes de Visesa, incluso si por necesidades técnicas dicho servicio tenga que prestarse de forma presencial.
--	---

Los distintos perfiles profesionales deberán estar **asignados a personas distintas**, no pudiendo asumir una misma persona distintos perfiles.

El equipo deberá cumplir los requerimientos de solvencia técnica referentes a experiencia y capacitación exigidos en la documentación administrativa del presente concurso de acuerdo con las características de la infraestructura de sistemas de información de Visesa y con las necesidades del servicio.

7.2. Horario y lugar de prestación del servicio

Por regla general, los trabajos se realizarán **en las dependencias de la empresa adjudicataria**, excepto salvedades como impartir formación, reuniones de seguimiento, entrevistas con personas usuarias, u otras tareas puntuales que precisen de la presencia de los componentes del equipo en las oficinas de Visesa.

Dentro de estas salvedades hay que resaltar que la naturaleza de los trabajos de mantenimiento de microinformática (intervenciones en los puestos de trabajo de las personas usuarias para reposición o instalación de HW, instalación o actualización de SW de usuario, resolución de incidencias HW/SW, configuración de dispositivos, configuración de tomas de red...) y administración de sistemas (revisión/monitorización continuada del HW alojado en el CPD, soporte para intervenciones de los instaladores/mantenedores de equipos, coordinación con el técnico de microinformática y sistemas...), conllevan **tareas diarias que deben realizarse en las distintas dependencias de Visesa**. Estas necesidades de ejecutar tareas presenciales surgen diariamente en la oficina Central de Visesa y adicionalmente, al menos una vez por semana, será necesario prestar el servicio in situ en alguna de las oficinas de atención al cliente sitas en Bilbao y Donostia, sin dejar de prestar en ningún caso el servicio presencial en la Central.

Por ello, es REQUISITO que el servicio de mantenimiento de los sistemas y equipos microinformáticos esté disponible los 12 meses del año para cualquier incidencia o necesidad que pueda surgir durante el horario de la jornada laboral de Visesa, además, si el servicio debe prestarse in situ en las propias oficinas de Visesa, el lapso transcurrido desde la primera respuesta por parte de la empresa hasta la presencia de la persona del equipo en las oficinas de Visesa, deberá ser siempre inferior a 1 hora.

Por otra parte, en la elaboración de la oferta debe tenerse en consideración que:

La empresa adjudicataria no imputará a Visesa ningún gasto derivado de los desplazamientos a las oficinas de Visesa: ni respecto a los costes de transporte, ni a los del tiempo invertido en el desplazamiento.

De igual manera y con carácter excepcional vinculado al propio objeto del servicio contratado, el equipo de trabajo dispondrá de los accesos necesarios a las aplicaciones y sistemas de información de acuerdo con el alcance del contrato.

Además, en circunstancias excepcionales, que se determinarán a criterio del Responsable de Sistemas de Información de Visesa, o cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, la empresa adjudicataria deberá comprometerse a una plena disponibilidad, incluso fuera del mencionado horario de jornada laboral.

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, tanto herramientas hardware como software.

7.3. Seguimiento del servicio y reporte de la actividad

El equipo asignado al servicio mantendrá, al menos, las siguientes reuniones periódicas de seguimiento, con carácter presencial en las dependencias de Visesa:

- **Seguimiento de organización y seguimiento del servicio**
 - Periodicidad: Mensual.
 - Lugar: Dependencias de Visesa.
 - Asistentes: Jefe/a de Proyecto de la empresa adjudicataria, Directora de Procesos, Comunicación Externa y Sistemas y Responsable de Sistemas de la Información de Visesa.
 - Objeto: Revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la facturación y la evaluación continua del servicio.
 - Documentación: Reporte sobre la planificación, grado de consecución de objetivos y situación de la infraestructura de sistemas.
- **Seguimiento técnico**
 - Periodicidad: Semanal.
 - Lugar: Dependencias de Visesa.
 - Asistentes: Administrador/a de Sistemas de la empresa adjudicataria y Responsable de Sistemas de la Información de Visesa. Según necesidad también pueden asistir el técnico de microinformática y sistemas o los/as consultores/as de sistemas que se requiera por la especificidad de las cuestiones técnicas que son objeto de esta reunión.
 - Objeto: Seguimiento técnico del estado de la instalación y de las incidencias acaecidas en la última semana.
 - Documentación: Reporte sobre la actividad de la semana vencida y la planificación de la semana entrante incluyendo priorización, relación de tareas completadas, tareas pendientes, dedicaciones y desviaciones.

El objeto de estas dos series de reuniones es llevar un seguimiento del servicio. Adicionalmente, cuando las tareas a realizar en el marco del servicio así lo requieran, Visesa podrá convocar cuantas reuniones adicionales estime necesarias.

7.4. Cambios en la composición del equipo

Con el objeto de garantizar la solvencia técnica del equipo, los cambios de las personas que lo componen deberán ser autorizados de forma explícita por el responsable de tecnologías de la información de Visesa. La autorización estará sujeta a las siguientes condiciones:

1. Solicitud escrita incluyendo justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 15 días antes de que el mismo se haga efectivo.
2. Presentación de la persona sustituta con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
3. Aceptación por escrito de la persona sustituta por parte del responsable de tecnologías de la información de Visesa.
4. El traspaso de conocimientos a la persona candidata elegida correrá a cargo de la empresa, estimándose en un mínimo de 5 medias jornadas laborales desde su incorporación, no facturables.

Visesa se reserva el derecho de solicitar la sustitución de algún miembro del equipo de trabajo en un plazo de 1 mes desde que se realice el preaviso, en caso de considerarlo necesario. Y en el caso de que exista una justificación probada por parte de Visesa, en la cual se demuestre que el servicio prestado por la persona sujeta a cambio no cumple con las expectativas descritas en el presente pliego, la empresa adjudicataria procederá al cambio conforme a las condiciones expuestas en los puntos 2, 3 y 4 de este apartado.

8. Confidencialidad

Todos los trabajos realizados tendrán carácter confidencial, no pudiendo la empresa adjudicataria utilizar para sí ni proporcionar a terceros, datos o información alguna de los trabajos contratados sin autorización escrita de Visesa, estando, por tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida de Visesa, como de los resultados obtenidos del trabajo realizado.

La empresa adjudicataria será responsable de daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Junto con el contrato de servicios se firmará un contrato anexo de encargo del tratamiento con acceso a datos de carácter personal propiedad de la empresa cliente, conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos.

9. Propiedad intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual y de 'Copyright' que se puedan derivar de los trabajos realizados serán propiedad exclusiva de Visesa, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario, para la debida constancia pública de este hecho ante cualquier Organismo o Registro, tanto de la Comunidad Autónoma como de la Administración Central del Estado.

La empresa adjudicataria será responsable de daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

10. Resolución de dudas

Para solventar cualquier duda sobre el presente Pliego de Bases Técnicas, las consultas se dirigirán al siguiente email: concursos@visesa.eus