**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GOBIERNO IT, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA DE NEIKER. (Ref.- NK05/25)**

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación lo constituye la contratación de los servicios de gobierno IT, mantenimiento y gestión de la infraestructura informática y tecnológica de NEIKER, de conformidad con lo previsto en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su Carátula.

El contrato no se divide en lotes ya que el servicio a realizar constituye una unidad funcional por lo que la realización independiente de las prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución de este.

El Código CPV del contrato es el siguiente: 72510000-3 Servicios de gestión relacionados con la informática.

En concreto, el objeto del contrato comprenderá los siguientes apartados:

- Servicios de Gobernanza IT y definición de estrategias y plan de sistemas.
- Mantenimiento global de la infraestructura informática y tecnológica, seguridad y comunicaciones
- Servicio in situ, en las instalaciones de Neiker
- Centro de Atención a Usuarios, en adelante CAU

Este servicio se encargará de velar por el correcto funcionamiento de todos los sistemas y subsistemas que componen el ecosistema tecnológico de Neiker, asegurando su sostenibilidad, buenas prácticas y definiendo políticas y estrategias de presente y de futuro, acordes al plan estratégico vigente.

Concretamente, este servicio ha de dar soporte al área de sistemas, en los siguientes retos:

- **Definición de una estrategia y un plan de sistemas para los próximos 3 años, prorrogable dos más**

- **Mantenimiento de infraestructuras de sistemas y comunicaciones**

- **Innovación tecnológica / Homologación de soluciones**
- **Dirección y Gobernanza ante nuevos proyectos y nuevas necesidades**
- **Seguridad y cumplimiento legal y normativo**
- **Integración con organismos y otras entidades existentes**

- **Gobernanza IT y gestión y control presupuestario**

## 2. NEIKER EN EL MARCO DEL DECRETO 36/2020

El 21 de junio de 2016 el Consejo de Gobierno de Euskadi aprobó el proceso de convergencia en materias de tecnologías de la información. Este proceso engloba a organismos autónomos, entes públicos de derecho privado, sociedades públicas, fundaciones y consorcios del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, abarcando las áreas de:

- Infraestructuras de centros de proceso de datos (CPD), servidores, almacenamiento y backups
- Ingeniería de sistemas y gestión de servicios de operación y explotación.
- Comunicaciones.
- Provisión técnica y soporte a usuarios.
  Servicios corporativos unificados, correo electrónico, ofimática y herramientas de colaboración.

Neiker, como sociedad pública, se encuentra plenamente amparada y regulada por dicho acuerdo de gobierno y durante este tiempo transcurrido desde su anuncio ha estado realizando constantes procesos de adecuación relacionados con la adopción de iniciativas englobadas en las áreas anteriormente mencionadas. Esta situación deberá tenerse en cuenta durante la prestación del servicio objeto de este contrato por el adjudicatario.

## 3. COORDINACIÓN TÉCNICA DEL CONTRATO (COORDINADORA DEL SERVICIO)

La adjudicataria deberá nombrar una persona coordinadora técnica como interlocutora con NEIKER. La persona coordinadora técnica, perteneciente a la plantilla de personal de la adjudicataria, tendrá entre sus obligaciones:

a) Actuar como interlocutora de la empresa contratista frente a la «entidad contratante», canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la «entidad contratante», de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como

controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la «entidad contratante», a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e) Informar a la «entidad contratante» acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

f) Constante comunicación mediante reuniones de control: la periodicidad de estas reuniones será como mínimo mensual.

## 4. FINALIDAD DEL CONTRATO

La ejecución de este contrato tiene como finalidad la contratación de los siguientes servicios:

- Gobernanza IT. Creación de Valor, redefiniendo y gobernando las políticas y necesidades de Neiker, en el área de Sistemas, para los próximos 4 años.
- Alineamiento a las necesidades de la actividad de Neiker. Definir la estrategia y política necesarias para que los sistemas de información ayuden a alcanzar los objetivos estratégicos de los diferentes departamentos de Neiker.
- Gestión y Nivel de Servicio. Establecer métodos, recursos y herramientas de control para garantizar un exigible nivel de servicio.
- Seguridad y Riesgos. Concienciar y establecer las políticas y buenas prácticas para evitar riesgos no deseados.
- Legislación. Dar respuesta a normativas vigentes en materia de protección de datos.
- Evaluación Anual del desempeño y satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.

**Objetivos Generales:**

- Definición y planificación de una estrategia de sistemas para Neiker (sistemas, homologación de software, proyectos, comunicaciones, servicios IT, …..)
- Definición del modelo de Gobierno IT para establecer procesos de control que

permitan gestionar los Sistemas de Información.

- Definición de iniciativas de transformación tecnológica, en relación con la implantación de nuevos proyectos y nuevas soluciones departamentales.
- Dirección y Control de los proyectos IT,
- Garantizar un nivel de servicio a los usuarios, infraestructuras y comunicaciones.
- Definir y activar un Centro de Atención a Usuarios. Medir y Gobernar dicho servicio.
- Colaborar con la dirección de Neiker en la definición de iniciativas y búsqueda de necesidades para dar respuesta al Plan de Sistemas de Neiker

**5.- DESARROLLO DE LOS TRABAJOS**

Se enumeran a continuación, las TAREAS mínimas a desarrollar por la empresa adjudicataria y el equipo de trabajo necesario para dar respuesta a este contrato.

**GOBIERNO IT**

- Definición del Plan Estratégico de Sistemas de Información
- Nuevos Proyectos IT
- Homologación de soluciones software / Inventario
- Plan de Formación IT
- Seguridad y Buenas Prácticas
- Normativa Vigente / Plan de Continuidad de la Actividad
- ***desempeño tecnológico y proactividad***

El licitador deberá actuar como **referente tecnológico** de la entidad, garantizando no solo la prestación de servicios técnicos, sino también un liderazgo activo en la identificación, implementación y mejora continua de soluciones innovadoras. Su actuación deberá ser **proactiva**, anticipándose a necesidades futuras, riesgos potenciales y oportunidades de mejora, evitando enfoques reactivos basados únicamente en la resolución de incidencias.

- **Responsabilidades específicas**

La persona licitadora asume las siguientes

**Liderazgo tecnológico**:

- Mantener un conocimiento actualizado de tendencias, estándares y mejores prácticas en la evolución de las tecnologías TIC.
- Proponer periódicamente (al menos trimestralmente) mejoras tecnológicas alineadas con los objetivos estratégicos de la entidad.
- Actuar como consultor interno, facilitando capacitaciones, talleres o documentos técnicos que fortalezcan las capacidades del personal de la entidad.

**Gestión proactiva y evolución tecnológica**:

- Presentar informes mensuales que incluyan: análisis de riesgos preventivos, propuestas de optimización y roadmap tecnológico sugerido.
- Colaborar con la entidad en la definición de planes de modernización, garantizando que las soluciones propuestas sean escalables y sostenibles.

**Respuesta ágil**:

Establecer protocolos de acción rápida para incidentes, con un tiempo máximo de respuesta (que se indica en el apartado 11) y una comunicación clara de causas y medidas preventivas adoptadas.

- De la misma manera Neiker establecerá mecanismos de cumplimiento mediante revisiones trimestrales donde se evaluará el cumplimiento de las entregas proactivas (ej.: propuestas de mejora, informes predictivos) de forma periódica.

**Compromiso de colaboración.**

La persona licitadora se compromete a asignar un equipo con perfil estratégico, incluyendo al menos un “Responsable de Innovación” o “Coordinador Tecnológico” que participe en reuniones periódicas con la entidad para alinear prioridades tecnológicas.

**MANTENIMIENTO, OPERACIÓN Y ADMINISTRACION DE LAS INFRAESTRUCTURAS, EL SOFTWARE DE GESTIÓN, LAS COMUNICACIONES, SEGURIDAD Y USUARIOS**

- Interlocución con los proveedores del software de gestión (Business Central, A3 Software, Portal del Empleado, Docuware, Sabbatic, Lims, etc ), de cara a reportar incidencias y dar cobertura sobre el alta y baja de los usuarios de estas herramientas.

- Proceso de convergencia en materias de tecnologías de la información aprobado por el Consejo de Gobierno de Euskadi
- Revisión y mantenimiento periódico de la instalación física de los equipos y su cableado, incluyendo AACC y SAI, in-situ.
- Gestión de las garantías y mantenimientos con los distintos fabricantes
- Monitorización y supervisión diaria de los sistemas (S.O., aplicaciones, comunicaciones y seguridad). Recepción de alertas y acciones correctoras.
- Gestión y resolución de incidentes hardware y software.
- Operación básica de sistemas (encendido, apagado y reinicio)
- Interlocución y coordinación con los distintos suministradores (EJIE, Microsoft, i2Basque, HPE, Lenovo, ….etc.)
- Gestión y Política de Copias de Seguridad.
- Administración de Sistemas Operativos.
- Evolutivo de Sistemas.
- Administración y operación de los sistemas de Comunicaciones.
- Administración del Almacenamiento
- Análisis de Problemas, propuesta de medidas correctoras.
- Mantenimiento del inventario.
- Revisión y actualización mensual de sistemas básicos (Windows, BBDD, Firewall, Antivirus, etc), siempre que sea recomendado por el fabricante o por las “best practises” del adjudicatario.
- Soporte a los proyectos relacionados con esta infraestructura y futuras.
- Control y gestión de la infraestructura física.
- Definición de un plan de contingencias

**GESTIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO (SERVICIO IN SITU, EN LAS INSTALACIONES DE NEIKER)**

La gestión del puesto de trabajo conlleva las siguientes funciones de gestión de

equipos, programas y recursos de red de los usuarios para el aseguramiento del buen funcionamiento del mismo:

- Instalación, reinstalación y reubicación de equipos.
- Instalación, reinstalación y migración de versiones de software.
- Mantenimiento de ordenadores, portátiles y tablets.
- Gestión de los recursos compartidos para cada puesto de trabajo.
- Asesoramiento a la decisión acerca de nuevas soluciones a implantar.
- Asesoramiento ciberseguridad in situ

**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)**

El CAU será el responsable de centralizar el servicio de soporte global de NEIKER, mediante un acuerdo de nivel de servicio que permita la consecución de los objetivos tanto temporales como operativos que se detallan más adelante en este pliego, tanto al puesto de trabajo como a los sistemas informáticos.

Las empresas licitantes propondrán un procedimiento a seguir tanto para el registro, seguimiento y resolución de incidencias y problemas, como de las peticiones de cambios. El sistema planteado deberá ser, un sistema único para la comunicación y seguimiento, para todos los ámbitos del servicio.
Las tareas mínimas a realizar:

- Recepción centralizada de incidencias y peticiones.
- Gestión proactiva de las incidencias, proactividad y anticipación en los problemas.
- CAU abierto a todos los usuarios de NEIKER
- Diferentes métodos de acceso al servicio que garanticen la disponibilidad acceso al mismo (telefónico, correo,…)
- Soporte técnico remoto y presencial.
- Diagnóstico y resolución de incidencias, y registro de estas.
- Escalado de incidencias a terceros,
- Notificación al usuario y seguimiento de la incidencia hasta su resolución para la comunicación de la misma. Si la incidencia se escala a un tercero,

seguimiento hasta resolución.

- Seguimiento mensual de servicio.

**Servicio Presencial**

La asistencia será proporcionada, en general, de manera remota a través de conexiones telemáticas. No obstante, para las tareas incluidas en la "Gestión del puesto de trabajo (Servicio in situ, en las instalaciones de Neiker" se requerirá la presencia de dos personas a jornada completa: una en el Centro de Derio y otra en el Centro de Arkaute.

La empresa adjudicataria, de acuerdo con su poder de dirección y asumiendo en exclusiva respecto de su personal asignado a la ejecución del contrato todas las facultades organizativas, de dirección, etc, se encargará de dotar a NEIKER de 2 personas presentes in situ en las instalaciones a fin de poder desarrollar las tareas descritas según el calendario propuesto con el fin de realizar tareas de operación, administración y soporte a usuarios y sistemas, así como la revisión de las instalaciones en los dos centros.

La adjudicataria velará por proveer a NEIKER con medios humanos en horario de servicio de mañana, de lunes a viernes, pudiéndose variar en función de las necesidades de la situación. El calendario se ajustará así mismo al de Neiker.

El servicio se prestará habitualmente en el horario estándar los días laborables, pero se podrán planificar actividades a realizar fuera de ese horario/calendario laboral.

Así mismo la resolución de incidencias de alta criticidad puede requerir la intervención fuera de ese horario/calendario.

Los medios humanos puestos a disposición de NEIKER por la ADJUDICATARIA deberán contar con:

- Medios de identificación de la empresa a la que pertenecen

- Medios técnicos y materiales propios para desarrollar su tarea, no pueden utilizar los medios de NEIKER (Ordenadores, teléfonos), únicamente podrán hacer uso de los mismos en lo que a sus tareas de asistencia a los usuarios se refiera

Así como resto de características que se especifican en cláusula 9.

**Servicio SOC-SIEM**

El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato un SOC-SIEM (Security Operations Centre)-(Security Information and Event Management) que preste servicios de monitorización de eventos de seguridad y respuesta ante incidentes,

explotando para ello las soluciones EDR desplegadas, de acuerdo con los requerimientos y alcance de servicios expuesto en el presente documento.

Este servicio podrá ser propio, gestionado, administrado y tutelado por el propio licitador o subcontratado a un tercero. En caso de producirse una subcontratación, deberán detallarse específicamente los siguientes apartados relacionados con el subcontratado:

- Entidad o razón social.
- CIF/NIF
- Razón Social.
- Ubicación geográfica (Ciudad, provincia y estado).

A continuación, se recogen las condiciones y requerimientos de servicio que debe cumplir la puesta en marcha y explotación de la solución SOC-SIEM empleando para ello una plataforma EDR (Endpoint Detection and Response) para un total de aproximadamente 250 activos, de los cuales 200 se corresponderían a puestos de trabajo y el resto repartidos entre servidores y elementos activos de seguridad.

- El adjudicatario deberá desplegar los agentes EDR en los puestos de trabajo y servidores tan pronto como sea posible, al inicio del comienzo de la prestación del servicio, e incluir en la monitorización al resto de elementos.
- La adscripción de dichos activos a la prestación de los servicios se realizará, en todo caso, bajo responsabilidad del adjudicatario, sin que supongan la concesión y/o suministro de licencia de uso y/o explotación alguna a favor de Neiker. Cualquier necesidad de licencia de uso y/o explotación sobre dichos activos, será por cuenta del adjudicatorio, que deberá garantizar a Neiker contar con derechos suficientes sobre éstos para su adscripción a los servicios.
- El adjudicatario deberá garantizar la transferencia del servicio sin interrupción del mismo, con la finalización del contrato, de forma que Neiker pueda explotar a través de otros grupos de trabajo los servicios, tecnologías y configuraciones adoptadas en cuanto se produzca el fin de la presente contratación.
- El adjudicatario se encargará de las labores de mantenimiento de la plataforma, como son, entre otras, mantenimiento HW, instalación y configuración base del producto en HA, escalado HW en caso de crecimiento, instalación de parches y actualizaciones a nivel de sistema operativo y producto, monitorización del estado de la plataforma.

- El SOC se deberá prestar bajo un modelo 24x7x365, localizado en territorio de la Unión Europea. La solución se albergará en un DataCenter o Centro de Datos en la Unión Europea para asegurar el cumplimiento de la legislación vigente.
- La solución debe soportar roles que controlen el acceso a las funcionalidades de la plataforma (administración, informes, cuadros de mando, indicadores).
- La solución debe permitir correlacionar entre sí en tiempo real, como mínimo, la información procedente de las diferentes plataformas origen de datos, flujos de tráfico de red y análisis de vulnerabilidades.
- Durante el tiempo de vida del contrato el licitador adjudicatario proporcionará actualizaciones periódicas que incluirán nuevas reglas de correlación, casos de uso, informes y alertas predefinidos y documentados por fabricante.
- La solución debe soportar reglas que permitan detectar anomalías en tiempo real como puede ser el cambio repentino de un valor o un suceso (incremento repentino de tráfico o de logins fallidos, por ejemplo).
- La solución debe ser capaz de agrupar incidentes relacionados en un único incidente, aunque los eventos estén separados en el tiempo por horas o días.
- La solución debe permitir mantener una BBDD de activos en función de los logs y flujos observados (IPs, MACs, Usuarios, etc.).
- La solución debe permitir la integración de fuentes utilizando diferentes protocolos para la recolección de logs así como la generación de alertas en diferentes modos (eMail, SNMP Traps, syslog). Como mínimo de permitir los siguientes:
    - SNMP v1, v2 o v3
    - Transferencia de ficheros txt, csv y xml vía FTP, SFTP, HTTP.
    - REST API
    - WMI, MSRPC
- La solución debe permitir integrar, interpretar automáticamente y ofrecer reglas de correlación y casos de uso para al menos las siguientes fuentes:
    - Firewalls.
    - Antivirus.

  - EDR: El descrito en el presente pliego.
  - Correo Electrónico.
  - Autenticación: LDAP, Active Directory, Azure AD (Cloud),
  - Office365
  - Servidores Windows.

- La solución debe disponer de un módulo específico para el análisis de comportamiento de usuarios (UBA). Este módulo debe permitir evaluar el riesgo de las actividades de un usuario y alertar ante actividades de riesgo, debiendo formar parte de la solución de SIEM, gestionándose y viendo los resultados desde la consola única del SIEM.

- El servicio de monitorización de incidentes y eventos de seguridad se prestará en modalidad 24x7x365. El adjudicatario deberá disponer de mecanismos de alta disponibilidad sobre las plataformas y servicios que garanticen la prestación del servicio en estas condiciones.

- Las labores de administración de las plataformas tanto EDR y SIEM se realizarán en horario 9,5x5 de lunes a viernes (de 7:30am a 17:00pm de lunes a viernes) en línea con los horarios de NEIKER, a excepción de:

  - Tareas de operación sobre las plataformas que sean necesarias para la contención de un ataque de seguridad identificado fuera del horario laboral de acuerdo a los procedimientos de gestión y escalado de incidentes y niveles de servicio que se acuerden.

  - Tareas programadas que por su impacto en el servicio requieran su desempeño fuera de horario laboral.

- La respuesta ante incidentes críticos ó masivos se desempeñará en formato 24x7x365.

- Los servicios de Threat Hunting se desarrollarán como mínimo de lunes a viernes en horario 8x5.

- La prestación de los servicios objeto del pliego conllevará el cumplimiento de una serie de niveles de servicio, y la aplicación de penalizaciones en caso de incumplimientos previstos en el punto 21 de la Carátula. En la propuesta, el licitador deberá especificar los valores a los que se compromete con relación, al menos, a los siguientes indicadores:

- ***Tiempo máximo de notificación incidente para su resolución***: Tiempo que transcurre desde que una alerta se origina en el sistema (SIEM), ésta es procesada (verificación de incidente categorizado) y se notifica para su tratamiento.
- ***Tiempo máximo de notificación incidente categorizado como CRÍTICO para su resolución***: Tiempo que transcurre desde que una alerta se origina en el sistema (SIEM), ésta es procesada, se confirma como CRITICA y se notifica para su tratamiento.
- ***Eficacia en el diagnóstico de incidente***s: % de incidentes correctamente categorizados.
- ***Eficacia en la notificación***: % de falsos positivos
- ***Tiempo máximo de respuesta para la aplicación correcta de medidas correctivas o recomendaciones de ajuste***: Tiempo que transcurre desde que se valida por parte de NEIKER la introducción de un cambio o ajuste sobre el servicio y se inician los trabajos asociados a ese cambio.

## 5. EQUIPO HUMANO ADSCRITO AL CONTRATO: PERSONAL LABORAL PERTENECIENTE A LA EMPRESA ADJUDICATARIA

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la empresa contratista, única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora. A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

**1.-** Corresponderá exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la "entidad contratante" del cumplimiento de aquellos requisitos.

**2.-** La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (*cuando existan razones que justifiquen esta exigencia)*, informando en todo momento a la «entidad contratante».

**3.-** La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa. En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

**4.-** La empresa contratista velará especialmente porque el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

Respecto del lugar de ejecución del contrato:

A excepción de las prestaciones “in situ”, la empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones.

En el caso de las necesidades “in situ”, de acuerdo con las capacidades materiales de la entidad, NEIKER, pondrá a disposición de la empresa contratista espacios de trabajo diferenciados de los que ocupa el personal.

Si la naturaleza del objeto del contrato demanda que los servicios se presten de manera continuada en bienes o instalaciones ubicados en los centros de trabajo de las entidades contratantes que integran el sector público, la empresa contratista vendrá obligada, además, a acreditar, con carácter previo al inicio de la prestación, la afiliación y alta en la Seguridad Social del personal adscrito a la ejecución del contrato.

Regla de Indemnidad:

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa contratista de las

obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la entidad contratante fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos las entidades contratantes se reservan el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

## 6. PLAN DE PUESTA EN MARCHA

Las empresas licitantes definirán un plan de puesta en marcha del servicio que garantice la asimilación de los sistemas objeto de este contrato de manera efectiva y en el menor tiempo posible.

Dicho plan debe contemplar la recopilación de la información necesaria, realizando, tanto la adecuación de la información actual de NEIKER, como la elaboración de la documentación de la que no se disponga y sea precisa para la prestación del servicio.

Las empresas licitantes deben indicar en sus propuestas el Plan de Puesta en Marcha y la duración de su ejecución.

Durante el periodo de puesta en marcha la empresa adjudicataria deberá hacer su mejor esfuerzo para atender las incidencias y peticiones que se presenten, una vez finalizado ese periodo los objetivos de nivel de servicio estarán plenamente vigentes.

Este Plan de Puesta en Marcha deberá recoger a su vez el **diagnóstico** de la situación actual de Neiker para poder establecer el punto de partida para la definición y planificación del plan estratégico de sistemas.

Asimismo, y de cara a alimentar el contrato así como los contratos futuros, la adjudicataria deberá mantener un control y presentar informes con la periodicidad requerida por NEIKER:

- Registro de consumos
- Usuarios
- Equipos
- Incidencias
- Nº de incidencias, tipo de incidencias,

## 7. PLAN DE GESTION DEL SERVICIO

Para la gestión del servicio, la empresa contratista adscribirá, al menos, un equipo formado por:

- Una persona **Directora del Servicio**. que deberá acompañar a NEIKER en el Gobierno IT. Se requerirá una actitud proactiva en la toma de decisiones defendiendo los intereses de NEIKER, a su vez será el responsable por parte de la empresa adjudicataria de realizar una vigilancia y prospección tecnológica permanente, ofreciendo soluciones acordes a los objetivos estratégicos de NEIKER.

- Una persona **Coordinador del Servicio**. Debe ser el interlocutor único con el personal de Neiker para cualquier aspecto relacionado con la gestión del servicio, así como para el seguimiento del mismo.

Se establecen, asimismo, otras obligaciones para la empresa contratista:

- Puesta en marcha de un **Sistema de Información** facilitado por el adjudicatario, para dar respuesta al servicio CAU, que recogerá y registrará todas las incidencias y peticiones que ocurran en todos los ámbitos del servicio. La información en este sistema estará accesible al personal de Neiker.

- **Plan Maestro de Actividades**. Se realizará al principio de la prestación (Plan de Puesta en Marcha) y recogerá de manera detallada las actividades periódicas a realizar, así como su periodicidad.

- **Reuniones MENSUALES** de seguimiento del servicio, en cualquiera de las oficinas de Neiker y de forma presencial. En ellas se revisarán las incidencias del último periodo, las actividades realizadas, cumplimiento de los ANS, propuestas de mejora. A estas reuniones acudirá

    - Persona coordinadora del servicio por parte de la adjudicataria, así como todas aquellas personas que se considere necesario. NEIKER podrá solicitar reuniones fuera de este periodo **mensual** en caso que lo considere necesario.

## 8. PLAN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Cuando finalice el contrato, la empresa deberá elaborar un plan de trabajo para la continuidad del servicio, donde documentar, formar y traspasar los conocimientos a la empresa que asuma en ese momento el servicio.

## 9. MEDIOS HUMANOS

Se solicita a las empresas licitantes la aportación de los CV de las personas que se adscribirán a la ejecución el contrato.

La empresa adjudicataria se comprometerá a adscribir a la ejecución del contrato, como mínimo, los siguientes medios humanos, durante la duración del mismo :

| **Perfil** | **Responsabilidades** |
|---|---|
| Gobernanza IT (Ingeniero/a Licenciado/a) | Persona directorar del servicio tecnológico a desarrollar. Deberá tener una experiencia de, al menos, 12 años en el desempeño de tareas de consultoría tecnológica y de IT, o bien en Gobierno IT o dirección de departamentos o unidades de IT. Deberá acompañar y asistir a NEIKER en el Gobierno IT. |
| Jefe de Servicio (Ingeniero/a/Licenciado/a) | Se encargará de ser el coordinador con el personal de Neiker para cualquier aspecto relacionado con la gestión del servicio, así como para el seguimiento del mismo y cualquier cuestión que afecte a varios de los ámbitos del servicio. Se encargará de coordinar todos los aspectos internos. Al menos 6 años en el desempeño de esta tarea. |
| CAU (Nivel I y Nivel II) | Este equipo estará compuesto por un grupo de técnicos, que el adjudicatario considere necesario para cumplir con los ANS, con experiencia de mínima de 3 años.<br>La misión principal, es la resolución de las incidencias lo antes posible y la ejecución de peticiones básicas, ocasionando el menor perjuicio posible al negocio de NEIKER y escalado y seguimiento de aquellas incidencias o peticiones que escapen a su competencia. |
| Servicio Presencial | Técnico desplazado en cada una de los Centros de Neiker (Arkaute y Derio). Realización de tareas de operación, administración y soporte in-situ a usuarios y sistemas. Con al menos 4 años de experiencia en puestos similares. |
| Técnicos de Mantenimiento Infraestructuras, Comunicaciones y Seguridad | Este equipo estará compuesto por un grupo de técnicos, que el adjudicatario considere necesario para cumplir con los ANS, con experiencia de mínima de 8 años.<br>Su función de será de gestión de las tareas y actividades relacionadas con los Sistemas de Información en la infraestructura hardware, elementos de comunicaciones y aspectos de |

| | |
|---|---|
| | seguridad. |

2 personas, in situ, un técnico/a en Arkaute permanente (soporte in situ, soporte remoto, operación, administración) y uno en Derio

## 10. MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria se asegurará de que su personal cuente con los medios materiales técnicos necesarios para satisfacer las necesidades concretas del contratos.

Particularmente, las personas "in situ" servicio presencial:

- Deberán contar con un teléfono de empresa provisto por la adjudicataria, número de teléfono que ha de estar a disposición del responsable de Sistemas de Neiker.

- Ordenador personal: será un equipo provisto por la adjudicataria para dar el servicio.

Resto de servicios:

- Programas y actualizaciones

## 11. DESCRIPCION DEL NIVEL DE SERVICIO

El siguiente cuadro muestra los niveles de servicio solicitados por Neiker que el contratista deberá cumplir como mínimo para la resolución de incidencias:

| CRITICIDAD | | Horario | | Incidencias | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Criticidad** | **Impacto** | **Recepción** | **Resolución** | **Tiempo de Respuesta** | **Tiempo de Resolución** |
| **Alta** | Provoca una parada en uno o varios procesos de negocio o lo dificulta seriamente | Laboral Neiker | 24x7 | 2 horas | 8 horas |
| **Media** | Tiene impacto inmediato en Sistemas de información pero no dificulta seriamente el negocio | | Laboral Neiker | 8 horas | 16 horas |
| **Baja** | No tiene impacto inmediato en Sistemas de Información | | | 16 horas | 32 horas |

Las empresas licitantes deberán acudir, en el horario laboral de Neiker, a las oficinas de Neiker en el plazo máximo de 1 hora ante cualquier incidencia o petición de criticidad Muy Alta o Alta que así lo requiera.

Se debe dar continuidad a la resolución de incidencias con criticidad Muy Alta o Alta, una vez comunicadas deben tratarse de forma continuada hasta el restablecimiento del servicio, no estando su resolución sujeta a horario/calendario.

## 12. HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO

Se seguirá el calendario de días festivos propio de Neiker en el siguiente horario.

| Centro | Horario |
|---|---|
| Derio | L-V: 7h 30m-18h |
| Arkaute | L-V: 7h 30m-18h |

**ANEXO 1 – Situación de Partida.**

**ENTORNO TÉCNICO**

## 1. INFRAESTRUCTURAS (CPD´s)

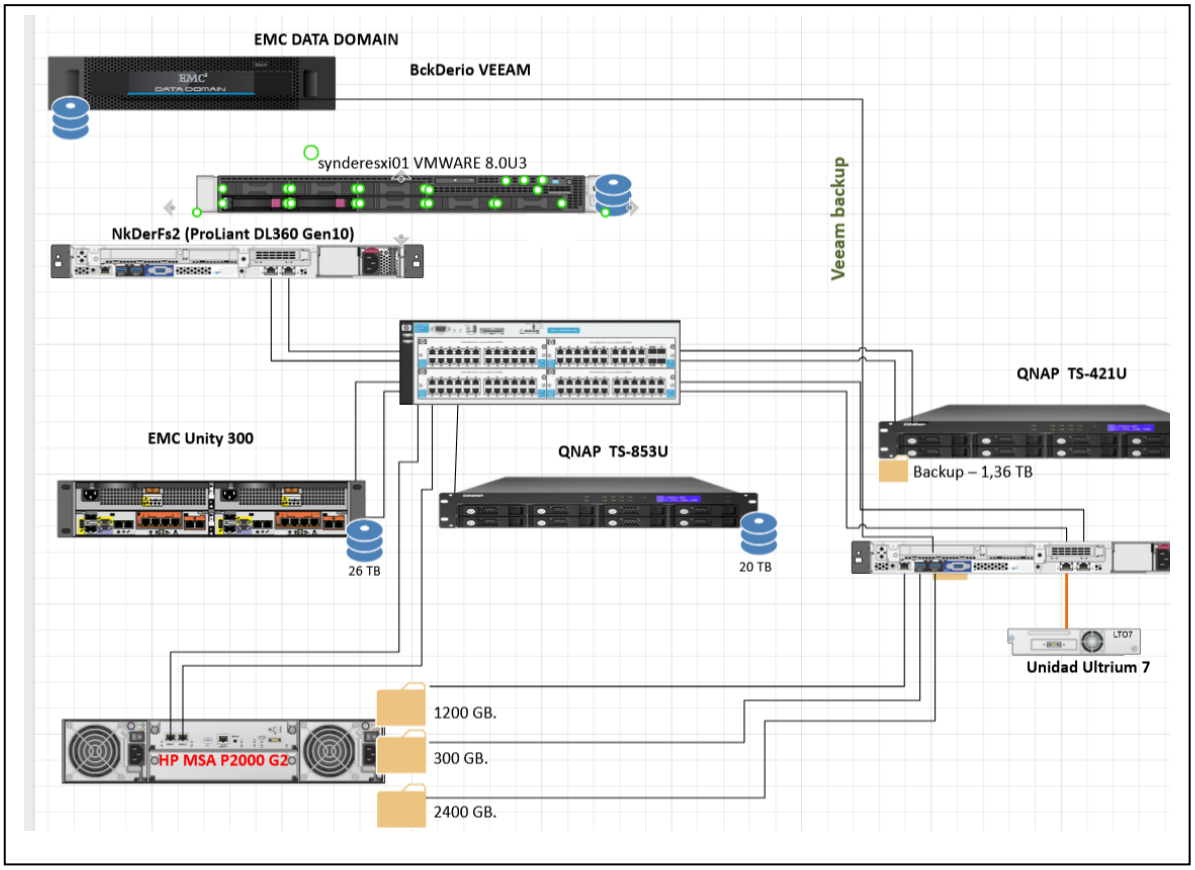
La plataforma tecnológica, se encuentra repartida en tres CPDs, Derio (Bizkaia) Arkaute (Araba) y BATERA (EJIE-Alava)

### Arquitectura DERIO

A continuación, se describe el entorno tecnológico del CPD de Derio.

### Entorno Físico

El conjunto principal de sistemas está basado en una plataforma de virtualización de sistemas VMware vSphere ESXi 8.0u3, salvo los servidores físicos dedicados a tareas específicas, según se indica en la siguiente tabla:




| Centro | Dispositivo | S.O. | Propósito | Modelo | Garantía Hasta |
|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | SynDerEsxi01 | vMware vSphere 8.0u3 | virtualización | HYPER-Core-1000-G5 | Garantía 2029 |
| | Srv. NkDerBck01 | Windows Server 2016 | Copias de seguridad | HP Proliant DL 360 G5 | Sin Garantía |
| | SrvNkDerfs2 | Windows Server 2016 | Ficheros | HP Proliant DL 360 G10 | Sin Garantía |
| | Cabina Datos | | Ficheros | HP MSA2024 | Sin Garantía |
| | Cabina Datos | | Secuenciacion Genetica | EMC Unity 300 | Sin Garantía |
| | Cabina Datos | | Copias de Seguridad | EMC Data Domain | Sin Garantía |
| | | | | | Sin Garantía |
| | Unidad Ultrium 7 | | Copias de Seguridad | HP LTO Ultrium 7 | Sin Garantía |
| | Cortafuegos | | | WG | 2026 |

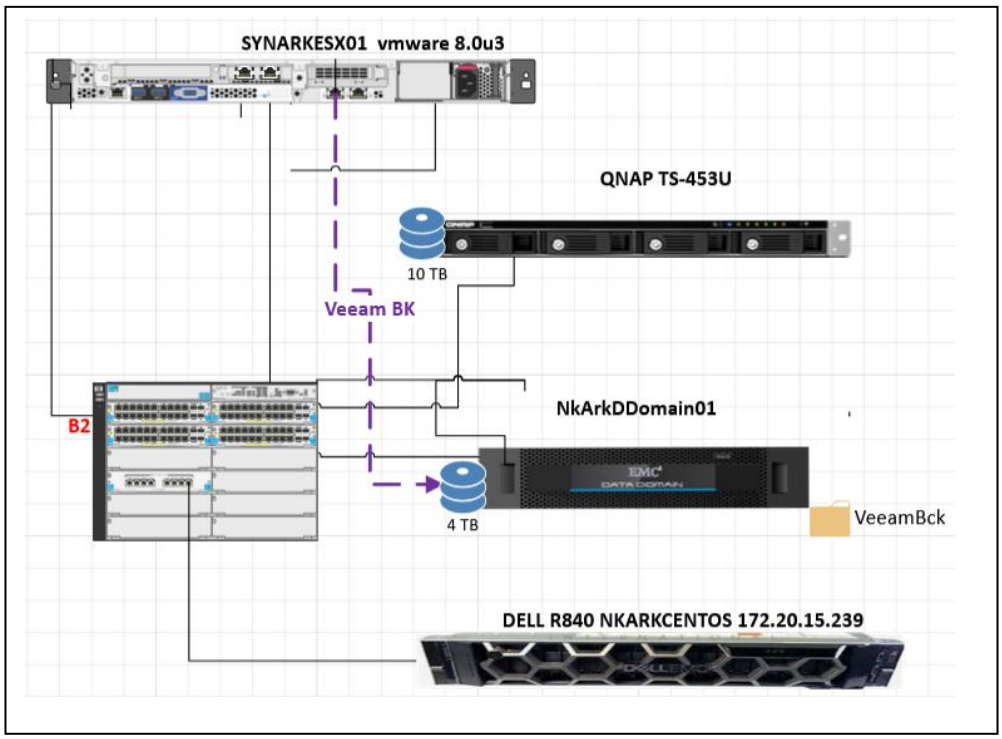
**Máquinas Virtuales**

| VM | Proposito /Servicio | Sistema Operativo |
|---|---|---|
| NkderGis01 | Servidor de Licencias de ArcGis | Microsoft Windows Server 2012 (64-bit) |
| NkDerLabGuard | Servidor de LabGuard (recopilacion datos sensores de laboratorio) | Microsoft Windows Server 2012 (64-bit) |
| NkderPrn01 | Servidor de Impresión | Microsoft Windows Server 2012 (64-bit) |
| Nkderlast | App Last | Microsoft Windows 10 (64-bit) |
| NkDerdc01 | Controlador de Dominio | Microsoft Windows Server 2019 (64-bit) |
| NkSalto | Control Accesos | Microsoft Windows Server 2012 (64-bit) |

**Arquitectura Arkaute**

A continuación, se describe el entorno tecnológico del CPD de Arkaute. Este CPD está gestionado única y exclusivamente por la Fundación Hazi.

**Entorno físico**




El conjunto principal de sistemas está basado en una plataforma de virtualización de sistemas VMware vSphere ESXi 8.0u3, salvo los servidores físicos dedicados a tareas específicas, según se indica en la siguiente tabla:

| Centro | Dispositivo | S.O. | Propósito | Modelo | Garantía Hasta |
|---|---|---|---|---|---|
| ARKAUTE | | Centos 8 | Producción Animal | DELL R840 | 2024 |
| | Srv. NkArkBck01 | Windows Server 2016 | Copias de Seguridad | HP Proliant DL 360 G5 | Sin garantia |
| | SynArkEsxi01 | vMware vSphere 8.0u3 | virtualización | Syneto HYPER-Core-1000-G5 | 2029 |
| | Cabina Datos | | Copias de Seguridad | EMC Data Domain | Sin garantia |
| | Cortafuegos | | | Watchguard | 2025 |

**Máquinas Virtuales**

| VM | Proposito / Servicio | Sistemas Operativos |
|---|---|---|
| Nkarkdc2 | Controlador de dominio | Microsoft Windows Server 2019 Standard (64-bit) |
| Nkarkfs2 | Servidor Ficheros | Microsoft Windows Server 2016 (64-bit) |
| NkExpertis01 | Aplicación GMAO (gestión incidencias de mantenimiento) | Microsoft Windows Server 2012 (64-bit) |

**COPIAS DE SEGURIDAD**

Se utiliza software de Syneto para copiar las VM en la misma cabina, con inmutabilidad propia del entorno Syneto, además se dispone de un entorno de replica hacia la otra SYNETO, es decir, las copias de las synetos se replican entre ellas. Se usa Veeam Backup, para la gestión de las copias de seguridad de los datos de NKARKFS2, para tenerlo en un entorno fuera de Syneto a la cabina EMC de Arkaute. Para NKDERFS2, en Derio se usa ARC SERVER 17 para las copias a cinta de los datos de NKDERFS2 y Veeam Backup versión 12 para copias a la cabina EMC. En proceso de migración a Sharepoint, gran parte de los datos. Los datos de los usuarios están en one drive. Se hace una copia diaria de todo el ecosistema de O365 con BARRACUDA.

**WSUS**

Los parches y actualizaciones publicados por Microsoft son instalados en los equipos y servidores por una política de seguridad, todos los meses se hacen los updates la última semana de mes.

**Arquitectura AZURE**

El servidor de Navision se encuentra en AZURE y lo gestiona Ayesa, integrado con SSO con las cuentas de O365.

Se dispone de un servidor de fichajes de NETIME que lo gestiona SPEC, también integrado con SSO con las cuentas de O365.

Se dispone de un servidor de nominas A3, que lo gestiona WOLTERSKLUWER.

**Arquitectura BATERA**

Neiker, como el resto de entidades públicas, está sujeto a las directrices de Batera. Dispone de una infraestructura de VM en los CPD de EJIE en Vitoria.

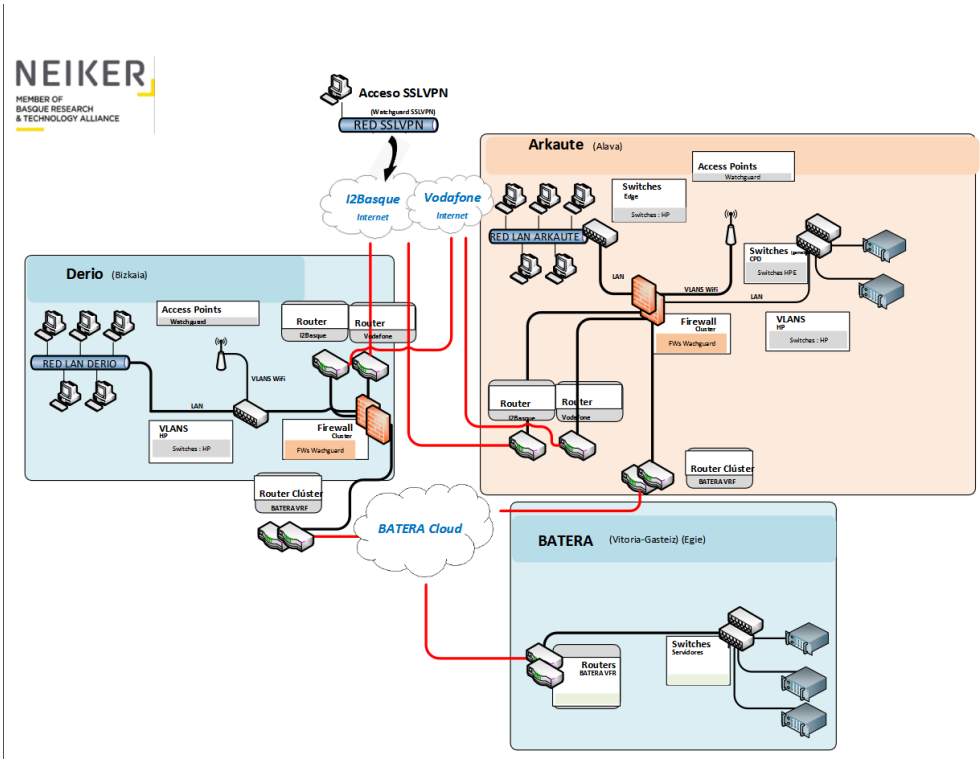
| VM | Proposito /Servicio | Sistema Operativo |
|---|---|---|
| SRVNEIADCONNECT | Servidor de sincronización de usuarios con O365 | Microsoft Windows Server 2022 (64-bit) |
| SRVNEIKERDC01 | Servidor de dominio | Microsoft Windows Server 2019 (64-bit) |
| SRVNEIKERDC02 | Servidor de dominio | Microsoft Windows Server 2019 (64-bit) |
| SRVNEIMIDENET | Servidor MIDENET | Microsoft Windows Server 2019 (64-bit) |
| SRVNEILABGUARDS | SERVIDOR LABGUARD sensores de temperaturas | Microsoft Windows Server 2019 (64-bit) |
| SRVLIMS | Servidor Lims | Microsoft Windows Server 2019 (64-bit) |
| SRVINNOTU | Servidor Web app | Microsoft Windows Server 2022 (64-bit) |
| SRVNEISIMAPRO | Servidor para Simapro | Microsoft Windows Server 2019 (64-bit) |
| SRVNEIKERSAS | Servidor SAS | Microsoft Windows Server 2022 (64-bit) |
| SRVNEIGIS | Servidor para migrar app GIS | Microsoft Windows Server 2022 (64-bit) |
| SRVNEIDAWARE | Servidor para granja animal | Ubuntu 22.04 LTS |

**COPIAS DE SEGURIDAD**

Se hacen copias diarias de todas las VM del entorno de BATERA, con replicas entre los CPD de Alava con Zamudio.

**COMUNICACIONES**

Neiker dispone de dos centros conectados entre sí a través de i2Bask. A su vez dispone de una conexión con EJIE




## PUESTO CLIENTE

Neiker, dispone 206 usuarios, repartidos aproximadamente en un 55% en Derio y un 45% en Arkaute.

### Equipos de trabajo

### Sistemas Operativos

Neiker dispone de un total de 219 equipos ( Windows 10 y Windows11), en su mayor parte ya migrados a **Windows 11 Profesional Edition**

### Hardware

El Hardware de los puestos de trabajo es en su mayor parte equipamiento del fabricante Hewlett-Packard

| Fabricante/Modelo | Cantidad |
|---|---|
| | |
| **Dell Inc.** | **11** |
| Latitude 3410 | 3 |
| Precision T1700 | 1 |
| Vostro 14 5401 | 7 |
| **Hewlett-Packard** | **5** |
| HP ProBook 640 G1 | 2 |
| HP ProBook 650 G1 | 1 |
| HP Z230 Tower Workstation | 2 |
| **HP** | **49** |
| HP EliteBook 1040 14 inch G11 Notebook PC | 1 |
| HP ProBook 430 G4 | 2 |
| HP ProBook 430 G5 | 5 |
| HP ProBook 440 G5 | 1 |
| HP ProBook 640 G4 | 3 |
| HP ProBook 640 G5 | 4 |
| HP ProBook 640 G8 Notebook PC | 9 |
| HP ProDesk 490 G3 MT Business PC | 1 |
| HP ProDesk 600 G2 SFF | 2 |
| HP ProDesk 600 G3 SFF | 4 |
| HP ProDesk 600 G4 MT | 5 |
| HP Z4 G4 Workstation | 2 |
| HP Z4 G5 Workstation Desktop PC | 1 |
| HP ZBook 15v G5 | 1 |
| HP ZBook Firefly 15 G7 Mobile Workstation | 1 |
| HP ZBook Power 16 inch G11 Mobile Workstation PC | 6 |
| HP ZBook Studio 16 inch G10 Mobile Workstation PC | 1 |
| **LENOVO** | **153** |
| 20U1000WSP | 1 |
| 20U1S1TS00 | 24 |
| 20VD | 61 |
| 21DA000TSP | 1 |
| 21DH | 34 |
| 21KG | 14 |
| 21MR | 16 |
| 30BAS1RW00 | 2 |

| | |
|---|---|
| **Total general** | **219** |

| Sistema Operativo | Cantidad |
|---|---|
| Microsoft Windows 10 Pro 10.0.19043 | 1 |
| Microsoft Windows 10 Pro 10.0.19045 | 56 |
| Microsoft Windows 10 Pro for Workstations 10.0.19045 | 2 |
| Microsoft Windows 11 Pro 10.0.22621 | 2 |
| Microsoft Windows 11 Pro 10.0.22631 | 31 |
| Microsoft Windows 11 Pro 10.0.26100 | 125 |
| Microsoft Windows 11 Pro for Workstations 10.0.26100 | 1 |
| **Total general** | **219** |

**Aplicaciones**
Software Homologado:

| Aplicaciones Corporativas | Descripción |
|---|---|
| Navision (Microsoft Dynamics Nav) | ERP de gestión de Neiker. Contabilidad, Gestión de Proyectos, CRM, etc. Gestionado por Ayesa |
| A3 | Nominas |
| Arc Gis | GIS- Cuatro licencias concurrentes |
| LIMS (Progress 9.1) | Gestión de Laboratorios. Labs Division |
| SAS Enterprise Guide | Programa Estadística. |
| Jet Essentials 2015 | Integración con Excell BI para Navision |
| Absys | Gestión de Bibliotecas |

| | |
|---|---|
| Adobe | Connect, Creative Cloud, Profesional |
| GMAO Expertis | Gestión de Incidencias de mantenimiento. |
| Office 365-2010-2013-2016 | Software ofimático |
| Otros Varios | Otros Varios |

## 13. VOLUMEN INCIDENCIAS ANUAL ESTIMADO

El volumen de horas necesarias estimado para dar soporte tanto a los usuarios como a las incidencias son unas 3.500 horas anuales repartidas entre los dos centros.