# PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTROL Y GESTIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU) Y SOPORTE A MICROINFORMATICA, SISTEMAS Y COMUNICACIONES EN LA OSI BILBAO BASURTO. EXP 2025/ 01101

## Sumario

1. OBJETO DEL SERVICIO ..... 2
2. DESCRIPCION DEL SERVICIO ..... 2
2.1. Control del Centro de Atención al USUARIO (CAU) ..... 2
2.2. Mantenimiento del parque microinformático y de impresoras instaladas en LA OSI BILBAO BASURTO. ..... 3
2.3. INSTALACIÓN DE ORDENADORES PERSONALES ..... 4
2.4. PLANIFICACIÓN DE INSTALACIONES ..... 4
2.5. ELEMENTOS ACTIVOS DE RED ..... 4
3. Materiales y servicios excluidos ..... 5
4. Garantía de funcionamiento ..... 5
5. PERSONAL ..... 5
6. DOCUMENTACION A PRESENTAR ..... 6
6.1. PROGRAMA DE TRABAJO ..... 6
6.2. SISTEMAS DE INSPECCION Y CONTROL DE CALIDAD ..... 6
6.3. REFERENCIAS ..... 6
6.4. CASOS DE EMERGENCIA ..... 6
7. ANEXO I RELACIÓN DE PERSONAL A SUBROGAR ..... 7
8. ANEXO PRESUPUESTO DE LICITACIÓN ..... 8



✉ Avda. Montevideo, 18,
48013 BILBAO (BIZKAIA)
💻 concursos.osibilbaobasurto@osakidetza.eus

# Servicio de control y gestión del centro de atención al usuario (Cau) y soporte a microinformática, sistemas y comunicaciones en la Osi Bilbao Basurto. EXP 2025/01101

## 1. OBJETO DEL SERVICIO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas comprende las condiciones técnicas para la prestación del **servicio de control y gestión del centro de atención al usuario (Cau) y soporte a microinformática, sistemas y comunicaciones en la Osi Bilbao-Basurto**.

## 2. DESCRIPCION DEL SERVICIO

### 2.1. Control del Centro de Atención al USUARIO (CAU)

La empresa adjudicataria deberá tener en el C.A.U. de la OSI Bilbao Basurto dos personas de presencia física durante el horario que se establece en el punto 4º para poder vehiculizar cualquier situación que pueda afectar al normal funcionamiento de la gestión informática, para lo cual deberá realizar las siguientes funciones:

- Atender, registrar, clasificar y priorizar las incidencias, intentando solucionar los problemas, tanto de software como de hardware que el usuario le describa y realizando en su totalidad el seguimiento de la avería hasta su definitivo cierre.

- Atender al usuario in situ cuando las necesidades aconsejen tal actuación. Dichas actuaciones podrán ser tanto para la solución de problemas tanto de hardware como de software.

- Control del Inventario de los activos informáticos, así como de las averías de cada uno de ellos.

- Comunicar a las empresas encargadas del mantenimiento los partes de avería de aquellos dispositivos que necesiten de una reparación.

- Administración de dominio (aprox. 6800 usuarios, creación y mantenimiento de cuentas de usuarios, controles de accesos a carpetas y datos, definición de impresoras...)

- Configuración y gestión del sistema de impresión del sistema de información



Avda. Montevideo, 18,
48013 BILBAO (BIZKAIA)
concursos.osibilbaobasurto@osakidetza.eus

eOsabide.

- Configuración de red orientada al mantenimiento de las VLAN existentes.

- Monitorización Servicios

- Administración redes LAN Gestion elementos red. Gestión VPN

- Gestión de la telefónica móvil y telefonía IP. Gestión del inventario de telefonía. Gestión incidencias

- Realizar informes de indicadores asociados a la norma ISO 9001-2015 del servicio con la periodicidad estipulada para cada uno de ellos.

En relación a este punto, es imprescindible el conocimiento de:

- Entornos virtualizados.
- Windows 10 y Windows Server 2018/2019/2022.
- Print Server.
- SCCM.
- Ofimática (O365).
- Directorio activo.
- Exchange Server.
- Horizon.
- TCP/IP.
- Sistemas de gestión:
  - Flexxible
  - Grafana
  - Active Roles
  - NDDServer
  - VRA Operations

- Gestión de incidencias/Solicitudes en Service Manager (HP SM).

## 2.2. Mantenimiento del parque microinformático, impresoras y telefonía instaladas en la OSI BILBAO BASURTO.

En este capítulo se deberán seguir las siguientes fases de reparación:

**INSPECCIÓN**: Reconocimiento crítico realizado a un elemento del inmovilizado.

**DIAGNÓSTICO**: Deducción de la naturaleza de un fallo, basada en los síntomas detectados.

**REPARACIÓN**: Restitución de un ítem, a la situación correcta por arreglo o reposición de



✉ Avda. Montevideo, 18,
48013 BILBAO (BIZKAIA)
💻 concursos.osibilbaobasurto@osakidetza.eus

las partes dañadas.

**SUSTITUCIÓN**: En este capítulo la empresa se encargará de derivar a la empresa que gestiona para Osakidetza la sustitución o reparación del elemento averiado.

- CPUs y monitores: 3.600 unidades, aproximadamente.
- Impresoras: 2.000 unidades, aproximadamente.
- Teléfonos IP: 3.100 / Móviles: 450, aproximadamente.

## 2.3. INSTALACIÓN DE ORDENADORES PERSONALES

La empresa adjudicataria, bajo la supervisión y planificación del servicio de informática de la OSI Bilbao Basurto, se encargará de la instalación, conexión, configuración y pruebas tanto de ordenadores personales como de los periféricos conectados a los mismos (impresoras, Scanner, Placas, discos,…).

Igualmente se encargarán de la instalación y mantenimiento del software corporativo que normalmente se utiliza en la Osi, así como del mantenimiento de las diversas maquetas, con dicho software, utilizadas.

Además, se realizará la gestión del inventario (A/B/M) de los equipos

## 2.4. PLANIFICACIÓN DE INSTALACIONES

Dicha actividad se planificará junto con los responsables del servicio de informática.

La instalación, cambio o anulación tanto de dispositivos como de programas informáticos se deberá realizar con el menor tiempo de respuesta posible (se especificará en el programa de trabajo).

## 2.5. ELEMENTOS ACTIVOS DE RED

Al igual que en el punto 2.1., deberán seguir las siguientes fases de reparación:

**INSPECCIÓN**: Reconocimiento crítico realizado a un ítem.

**DIAGNÓSTICO**: Deducción de la naturaleza de un fallo, basada en los síntomas detectados.

**SUSTITUCIÓN**: En este capítulo la empresa se encargará de derivar a la empresa que gestiona para Osakidetza la sustitución o reparación del elemento averiado.

Se definen como "elementos activos de red" todos aquellos dispositivos de gestión de comunicaciones como switches, routers, modem, tarjetas Ethernet… y como "elementos pasivos" los necesarios para la interconexión de los elementos activos, rosetas, latiguillos, enchufes, armarios, etc.



Avda. Montevideo, 18,
48013 BILBAO (BIZKAIA)
concursos.osibilbaobasurto@osakidetza.eus

## 3. Materiales y servicios excluidos

Se excluye el servicio de mantenimiento correctivo de los ordenadores personales (Pantalla, teclado, impresoras y periferia conectada).

Así mismo, quedan excluidos todos aquellos materiales fungibles, tales como: cintas de impresora, cintas de Back-up, CD's, DVD's, tambores de impresoras, tóner de impresoras, cabezas de impresión, fusher de impresoras, cables eléctricos, cables de red, rosetas, enchufes, latiguillos, fusibles, diferenciales y armarios.

## 4. Garantía de funcionamiento

El servicio prestado abarcará todos los días laborables de la semana (de lunes a viernes) durante el horario de 7:30 h. a 15:00 h. Durante este horario habrá 2 personas de presencia física.

Con objeto de dar una continuidad en el servicio, a aquellas unidades que por el tipo de actividad pudieran ser críticas (Servicio de Urgencias, Reanimación, Farmacia, Cocina, etc.) se establece un servicio de localización de dicho personal durante el resto de horas de los días laborables y las 24 horas durante los sábados, domingos y festivos. De esta forma dichas Unidades/Servicios contarán con un servicio atendido durante las 24 horas de los 365 días del año.

El adjudicatario tomará las medidas oportunas para asegurar el mantenimiento del servicio en caso de circunstancias extraordinarias (enfermedad, accidente laboral, etc.) Por tanto, deberá garantizar el perfecto funcionamiento en cuanto se refiere a disponer de personal y medios en todo momento.

## 5. PERSONAL

La empresa adjudicataria **se subrogará** en los derechos y obligaciones respecto al personal, con las categorías mencionadas en Anexo I, de la empresa contratada actualmente y que se detallan en dicho Anexo.

La plantilla que la empresa adjudicataria pondrá a disposición de la OSI será la estipulada para obtener el máximo de calidad en las prestaciones objeto del contrato.

Cada licitador deberá aportar en su oferta las siguientes consideraciones:

- Número de trabajadores por categorías profesionales y jornada de trabajo.



Avda. Montevideo, 18,
48013 BILBAO (BIZKAIA)
concursos.osibilbaobasurto@osakidetza.eus

- Cobertura de personal que se ofrece, es decir, número de presencias o puestos de trabajo por día de la semana, a cubrir con el personal mencionado.
- Obligación de que, en casos de ausencias por enfermedad, permisos, vacaciones o cualquier otro motivo, serán cubiertas las plazas inmediatamente a costa del adjudicatario, de forma que se mantenga permanentemente el número de trabajadores con presencia física expresadas en la oferta.
- El adjudicatario estará obligado a presentar mensualmente al Hospital copia de las liquidaciones de Seguridad Social, modelos TCI y TC2.

## 6. DOCUMENTACION A PRESENTAR

Los licitadores deberán presentar documentación referida a los siguientes extremos:

### 6.1. PROGRAMA DE TRABAJO

Descripción del proceso que se sigue para garantizar la calidad del servicio ofertado.

### 6.2. SISTEMAS DE INSPECCION Y CONTROL DE CALIDAD

El servicio de Informática tiene certificado el sistema de gestión ISO 9001.2015 y, por tanto, establece medidas para garantizar la calidad del proceso. Se realizarán reuniones, al menos trimestralmente, entre ambas partes con objeto de analizar el proceso y marcar y acometer aquellas áreas de mejora que pudiesen surgir.

### 6.3. REFERENCIAS

Las empresas licitadoras presentarán documentación acreditativa de haber llevado a cabo satisfactoriamente otros contratos de servicios de características análogas.

### 6.4. CASOS DE EMERGENCIA

Aportarán las medidas previstas en casos de emergencia. Instalaciones propias o ajenas en las que podría desarrollarse el trabajo garantizando la continuidad del servicio.



Avda. Montevideo, 18,
48013 BILBAO (BIZKAIA)
concursos.osibilbaobasurto@osakidetza.eus

## 7. ANEXO I RELACIÓN DE PERSONAL A SUBROGAR

| NOMBRE | D.N.I. | Tipo de Contrato | Categoría Profesional | Antigüedad | Retribución Bruta anual Oct. 2025 * |
|---|---|---|---|---|---|
| A.A.M | 30631028L | Indefinido | Oficial 2ª | 24/02/1997 | 35.493,59 |
| A.C.S | 78882421B | Indefinido | Oficial 2ª | 26/10/2000 | 33.446,50 |

***A la retribución bruta anual indicada de cada uno de los dos trabajadores hay que añadir: el importe de las cargas sociales, las cuales corresponde abonar al empleador, en este caso, al adjudicatario del presente Expediente de Contratación.***



✉ Avda. Montevideo, 18,
48013 BILBAO (BIZKAIA)
💻 concursos.osibilbaobasurto@osakidetza.eus

## 8. ANEXO PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

| Noviembre a Diciembre 2025 (2 meses) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Salario anual** | **%** | **Importe %** | **Total con S.S.** | **Importe total Iva excluido (2 meses)** |
| 35.493,59 | 16,67% | 5.916,78 | 46.883,48 | 7.815,48 |
| 33.446,50 | 16,67% | 5.575,53 | 44.179,35 | 7.363,70 |
| Gastos generales y beneficio industrial | | | | |
| 17.146,31 | 16,67% | 2.858,29 | | 2.858,29 |
| **Importe total** | | | | **18.037,47** |

| Enero a Diciembre 2026 (12 meses) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Salario anual** | **%** | **Importe %** | **Total con S.S.** | **Importe total Iva excluido (12 meses)** |
| 35.493,59 | 100,00% | 35.493,59 | 46.911,78 | 46.911,78 |
| 33.446,50 | 100,00% | 33.446,50 | 44.207,65 | 44.207,55 |
| Gastos generales y beneficio industrial | | | | |
| 17.156,95 | 100,00% | 17.156,95 | | 17.156,95 |
| | | | | **108.276,28** |

| Enero a Diciembre 2027 (12 meses) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Salario anual** | **%** | **Importe %** | **Total con S.S.** | **Importe total Iva excluido (12 meses)** |
| 35.493,59 | 100,00% | 35.493,59 | 46.940,08 | 46.940,08 |
| 33.446,50 | 100,00% | 33.446,50 | 44.235,95 | 44.235,95 |
| Gastos generales y beneficio industrial | | | | |
| 17.167,63 | 100,00% | 17.167,63 | | 17.167,63 |
| | | | | **108.343,66** |



Avda. Montevideo, 18,
48013 BILBAO (BIZKAIA)
concursos.osibilbaobasurto@osakidetza.eus

| Enero a Octubre 2028 (10 meses) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Salario anual** | **%** | **Importe %** | **Total con S.S.** | **Importe total Iva excluido (10 meses)** |
| 35.493,59 | 83,33% | 29.576,81 | 46.968,38 | 39.140,29 |
| 33.446,50 | 83,33% | 27.870,97 | 44.264,25 | 36.886,88 |
| Gastos generales y beneficio industrial | | | | |
| 17.178,28 | 83,33% | 14.314,66 | | 14.314,66 |
| | | | | **90.341,83** |

| **Presupuesto de licitación 36 mensualidades** | |
|---|---|
| **Costes** | **Noviembre 2025 a Octubre 2028** |
| Coste recurso 1 | 140.807,63 |
| Coste recurso 2 | 132.694,08 |
| Total costes salariales y Seguridad Social | 273.501,71 |
| Gastos Industriales y Beneficio Industrial | 51.497,91 |
| Importe Total 3 anualidades | 324.999,62 |

| | |
|---|---|
| Presupuesto Modificaciones 20% licitación | 64.999,92 |

| | |
|---|---|
| Presupuesto 1 prórroga de 2 años | 216.666,41 |

| | |
|---|---|
| Presupuesto 5 anualidades más modificación | 606.665,95 |

JOSE LUIS ETXEBARRIA ETXEBARRIA - 30587174A

Firmado digitalmente por JOSE LUIS ETXEBARRIA ETXEBARRIA - 30587174A
Fecha: 2025.05.30 12:32:46 +02'00'



Avda. Montevideo, 18,
48013 BILBAO (BIZKAIA)
concursos.osibilbaobasurto@osakidetza.eus