EXPTE. EUS2025_11

1. OBJETO

El objeto del contrato, con arreglo a las prescripciones técnicas que se establecen en el presente pliego, es el servicio de informática, mantenimiento y soporte técnico de los sistemas e infraestructuras informáticas de la Entidad (EUSKALDUNA BILBAO) y el asesoramiento en sistemas de información, acceso y protección de datos de EUSKALDUNA BILBAO. Así mismo, se integran dentro de las prestaciones del contrato, con el alcance que se desarrollará en sucesivos apartados, el mantenimiento, soporte y carga de contenidos digitales en las pantallas existentes.

No forman parte del presente contrato los gastos de inversión de nuevos equipos ni en la reposición de piezas defectuosas, pero sí forman parte de este contrato las horas de trabajo necesarias para la sustitución de dichas piezas de recambio o puesta en funcionamiento de nuevos equipos.

2. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La estructura informática de EUSKALDUNA BILBAO se despliega en los edificios e instalaciones de la Entidad ubicados en Avda. Abandoibarra, 4 (Bilbao).

3. ÁMBITO TECNOLÓGICO.

El actual entorno tecnológico a cubrir por el servicio es el siguiente:

- Servidores:
  - 5 Servidores Windows
  - 1 NAS
  - Configuración, montaje y mantenimiento
- Equipos usuario:
  - 54 equipos usuarios
  - Configuración, montaje y mantenimiento
- Instalación WIFI:
  - 1 punto Wifi + controladora
- Telefonía móvil:
  - 20 Smartphones
  - Configuración y mantenimiento
- Tablets:
  - 26 Tablets
- Pantallas de información:
  - 15 pantallas

La empresa adjudicataria deberá atender cualquier equipo o periférico que por error u omisión no se haya incluido en Anexo anteriormente indicado.

Este inventario es **orientativo**; ya que, al ser un servicio "vivo" y por naturaleza sujeto a la evolución y adaptación tecnológica, puede haber modificaciones en el momento de la adjudicación del contrato, o en el transcurso de la duración del mismo. En consecuencia, la empresa adjudicataria se compromete a mantener cualquier equipamiento informático de características similares a los ya existentes en el inventario actual que EUSKALDUNA BILBAO pudiera adquirir en el periodo de vigencia del contrato.

4. ALCANCE Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La contratación de los servicios técnicos informáticos (cuyo alcance preciso se detallará en sucesivos apartados de este pliego) tiene por objeto principal, y que se enuncia con carácter general, la monitorización de sistemas, gestión de los sistemas informáticos de la Entidad y el servicio de atención a incidencias y recuperación de servicios críticos de la infraestructura informática de EUSKALDUNA BILBAO.

La empresa adjudicataria deberá tener capacidad para proporcionar un mantenimiento preventivo y correctivo del parque informático (hardware y software) instalado en EUSKALDUNA BILBAO; así como para prestar un servicio técnico que asegure el correcto funcionamiento de la infraestructura informática instalada (o que, durante la vigencia del contrato, se instale), prestando una especial atención a los aspectos de ciberseguridad en los sistemas de información identificando, minimizando y asilando los riesgos de seguridad de la información.

La prestación del servicio será ejecutada por la empresa adjudicataria con calidad, rigor y eficacia y con absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que, de forma directa e indirecta, regulen el mismo. Dicha prestación de servicio se realizará a demanda de EUSKALDUNA BILBAO.

El alcance del contrato licitado precisa, formando parte de las prestaciones del mismo y, en consecuencia, englobándose dentro del precio del contrato, la realización de las siguientes tareas

a. Administración del sistema.

Tareas básicas de administración del conjunto de equipos, servidores y usuarios:

- Administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos.
- Administración de estaciones de trabajo.
- Administración de servidores (incluyendo los virtuales), así como instalación y configuración de nuevos servidores que sean necesarios.
- Administración de la red y su topología
- Prevención de software malicioso.
- Gestión y control de licencias.
- Seguridad y monitorización de conexión a Internet para todos los usuarios

- Protección del sistema contra ataques desde el exterior
- Planificación, ejecución, revisión y control de copias de seguridad.
- Administración de seguridad perimetral: Firewall, software antivirus.
- Administración de todas las cuentas de correo de Euskalduna incluyendo los dispositivos iPhone, smartphone y similares.
- Supervisar y analizar, periódicamente, las incidencias de seguridad producidas, elaborar un informe explicativo de aquellas que tengan una cierta gravedad y proponer medidas para aminorar las incidencias.

b. Mantenimiento de equipos y programas.

Servicios consistentes en el mantenimiento de equipos de usuario, impresoras y recursos de red:

- Instalación y reinstalación de equipos, así como posible reubicación de estos.
- Instalación, reinstalación y migración de versiones de software.
- Mantenimiento de ordenadores.
- Actualización periódica de los inventarios de software, hardware, licencias y redes de comunicaciones de la entidad.
- Configuración, mantenimiento y asistencia ofimática.
- Mantenimiento de Periféricos. (Impresoras y escáneres)
- Configuración y mantenimiento de dispositivos móviles (Teléfonos y tablets corporativas).
- Gestión de los recursos compartidos en la red.
- Mantenimiento predictivo y preventivo de los servicios y sistemas de almacenamiento.
- Instalación y mantenimiento de los programas de cada usuario
- Gestión de los recursos compartidos para cada puesto de trabajo
- Asistencia al trabajo informático a los usuarios (incidencias técnicas)
- Asistencia a la decisión acerca de nuevos programas y/o productos a implantar
- Gestión de la topología de la red de oficinas.
- Asesoramiento técnico en infraestructura de red.
- Mantenimiento y aplicación de políticas de seguridad en la red
- Control de permisos en la infraestructura LAN.
- Mantenimiento y sencillos desarrollos de Bases de datos Access y SQL.
- Realización de sencillos desarrollos en Visual Basic y ADO para aplicaciones ofimáticas y proveer de funciones a aplicaciones ofimáticas de Microsoft.
- Apoyo en la edición de contenido en CMS WordPress (Página web de Euskalduna).
- Apoyo en campañas de envíos masivos por email de Marketing.
- Mantenimiento de servicios en área local y dominio de Euskalduna.

- Gestión de la garantía de los equipos supondrá tomar contacto con los servicios técnicos del dador de la garantía, hacer los traslados que fueran precisos y realizar el seguimiento de la reparación y reinstalación del equipo o sistema una vez finalizada la intervención del dador de la garantía si fuera necesario. Todo ello se llevará a cabo de manera que se pueda controlar el nivel de servicios prestados por el dador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.
- Mantenimiento de red inalámbrica de las oficinas.

c. Asistencia técnica a proyectos y tareas de evolución tecnológica.

El personal adscrito por la empresa adjudicataria a la prestación del contrato participará en proyectos que los responsables de Euskalduna estimen oportuno, realizando aquellas tareas que le sean asignadas por los responsables del proyecto o de infraestructuras. La participación puede corresponder a cualquiera de las fases de un proyecto, y siempre dentro de la infraestructura objeto del presente contrato.

Los tipos de proyectos en los que podrán participar son:

- Apoyo en los procesos de digitalización o modernización informática.
- Implantación de nuevos productos o infraestructuras.
- Evolución tecnológica de infraestructuras existentes y migraciones de software.
- Modificaciones de configuración para permitir su crecimiento.
- Migraciones de versión de productos software.
- Seguridad informática tanto física como lógica.
- Gestión e interlocución técnica con demás proveedores de red, ISP, telecomunicaciones, aplicación de Gestión, ERP, periféricos, software y otros servicios informáticos externos.
- Asesoramiento técnico en infraestructura de red informática y de wifi que tiene actualmente instalada Euskalduna o que en un futuro pueda disponer.
- Apoyo en los procesos de cumplimentación del INES.
- Implantación de programas de información y sensibilización en materia de Protección de Datos y de Seguridad.
- Resolución de dudas y consultas en entorno y aplicaciones informáticas y ofimáticas.

d. Soporte y mantenimiento CMS, gestión de contenidos y automatismos con API de las diferentes pantallas.

- CMS de gestión de contenidos de las pantallas de Digital Signage desarrollado para Euskalduna.
- El Automatismo generado desde la API de la actual web de Janto para actualizar al mismo tiempo los contenidos de la web y las pantallas de taquillas y parking en base aplantillas dinámicas propias.
- Servicio de soporte y mantenimiento correctivo:

- garantizar la continuidad de las aplicaciones en el entorno de producción.
- trabajos de diagnóstico y cambios necesarios para la resolución de los errores en las aplicaciones que afectan a su disponibilidad para los usuarios del sistema.
- corrección de las incidencias que se presenten el software.
- soporte telefónico para la resolución de dudas funcionales relativas al manejo de la aplicación. Soporte Hot-Line y Online
- Resolución de las incidencias del entorno de explotación directamente relacionadas con el producto que deriven en un mal funcionamiento de éste.
- Restauración de los datos erróneos que vengan motivados por el incorrecto funcionamiento del software o del usuario.

- Mantenimiento preventivo:
  - Gestionar y monitorizar el funcionamiento del sistema de forma remota.
  - Revisión periódica del software y mantenimiento de las fuentes y documentación de los aplicativos soportados.

e. Carga de contenidos en las diferentes pantallas

En coordinación con la Dirección de Desarrollo de Negocio de Euskalduna la empresa adjudicataria se encargará de la carga de contenidos en las diferentes pantallas existentes y en el horario previsto para la prestación del servicio in situ, con los siguientes contenidos:

Así mismo la empresa adjudicataria se responsabilizará de la carga de contenidos digitales en las diferentes pantallas con las que cuenta Euskalduna como soporte de comunicación, promoción y señalización dinámica.

- Recepción y almacenamiento de los diferentes contenidos a emitir.
- Verificación del cumplimiento de estándares de los contenidos a emitir.
- Incorporación de textos en los formatos dispuesto al efecto para señalización direccional.
- Programación y carga de contenidos en el software implantado al efecto.
- Apoyo a la carga de contenidos que se gestionen sin un software específico.
- Comunicación, a la empresa encargada de su mantenimiento, de los errores de funcionamiento de los equipos dedicados a la reproducción de contenidos o al funcionamiento de la red establecida para ellos.

Con carácter general quedan excluidos del presente contrato:

- El diseño y la creación de contenidos para su posterior emisión en las diferentes pantallas.

El servicio de soporte informático se prestará en coordinación con las empresas que EUSKALDUNA BILBAO designe para el asesoramiento, apoyo y adquisición de equipos informáticos y software, teniendo que realizar las tareas de apoyo que en cada momento le indique por la Entidad.

Serán por cuenta de la empresa adjudicataria los equipos, programas, licencias, autorizaciones oficiales y particulares, etc., distintos de los propios de Euskalduna que, eventualmente, ésta necesite para el desarrollo del servicio.

Así mismo, los desplazamientos y dietas que, en su caso, se incurra por ocasión de la prestación del servicio objeto del presente contrato, serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

La empresa adjudicataria deberá tener la capacidad de prestar una gestión y un asesoramiento, funcional y técnico integral a EUSKALDUNA BILBAO, poniendo inmediatamente a disposición de la ejecución del contrato especialistas en todas las materias (servicio de mantenimiento, administración, soporte y resolución de incidencias, gestión de versiones y migración, etc.) integradas en el alcance del servicio.

El servicio podrá ser prestado por diferentes canales (presencial, telefónico, correo, etc.) tanto en presencial como en remoto (CAU).

Dentro del contrato se incluyen todas aquellas acciones (preventivas, correctivas, y evolutivas) encaminadas a conseguir que el equipamiento de EUSKALDUNA BILBAO funcione correctamente, así como las acciones que permitan un conocimiento del estado del equipamiento informático.

.Así, se integran dentro del mantenimiento básico:

a) Atención a consultas y soporte técnico: Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias técnicas de personal de EUSKALDUNA BILBAO, respecto a las aplicaciones objeto del servicio.

   Así mismo, se deberá prestar especial atención al aspecto de ciberseguridad de la información en los sistemas de información que eviten las constantes amenazas informáticas, garantizando un servicio que permita optimizar la disponibilidad y utilización de los recursos, evitar deficiencias en el servicio, asesorar en diferentes áreas en el ámbito de los sistemas operativo, infraestructuras tecnológicas y el software base instalado.

b) Mantenimiento correctivo (errores): Definido como el conjunto de acciones orientadas a garantizar la continuidad de las aplicaciones en producción. Son los cambios necesarios para la resolución de los errores en las aplicaciones que afectan a su disponibilidad por parte de los usuarios.

   Es un mantenimiento no planificado, que contempla la resolución de problemas en los procesos productivos. Los problemas corren por cuenta de la empresa adjudicataria, sin coste para EUSKALDUNA BILBAO.

c) Mantenimiento preventivo: Acciones orientadas a la mejora de los servicios desarrollados. Su objetivo es minimizar el mantenimiento correctivo y mejorar la calidad.

d) Mantenimiento evolutivo, adaptativo y nuevos desarrollos:

   a. Mantenimiento evolutivo, son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la expansión o cambio de las necesidades del usuario.

b. Mantenimiento adaptativo, son las modificaciones necesarias por los cambios de los entornos tecnológicos.

c. Nuevos desarrollos, son las tareas de desarrollo incluidas en proyectos de nueva creación.

6. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La empresa adjudicataria deberá atender las peticiones y necesidades del servicio en el horario de prestación del servicio con sujeción a lo dispuesto en el presente pliego.

6.1. Horario prestación del servicio.

6.1.1 Horas dentro del precio del contrato (**nº orden 1**)

El servicio, con el alcance y características que se describen en este documento, se prestará y atenderá en los siguientes horarios:

- Lunes a jueves laborables: de 08:30 h. a 18:00 h.
- Lunes a jueves laborables (del 1 de julio al 14 de septiembre, ambos inclusive): de 08:30 h. a 14:30 h.
- Viernes laborables (todo el año): de 08:30 h. a 14:30 h.

6.1.2 Horas extraordinarias (**nº orden 2**).

Fuera de los horarios indicados, y hasta las 22:00, e, inclusive en festivos o fines de semana, la empresa adjudicataria deberá dar soporte conforme se define en el apartado 6.2 de este documento de PPT. Para tal fin, la empresa adjudicataria, al inicio del servicio, deberá facilitar a la Entidad los canales de comunicación para situaciones de emergencias o contingencias no planificadas.

El servicio prestado bajo la modalidad de “horas extraordinarias” deberá ser expresamente autorizado con carácter previo a incurrir en ellas. EUSKALDUNA BILBAO no reconocerá ninguna prestación que no cuente con la aprobación previa del personal de la Entidad, no haciéndose cargo en consecuencia de los gastos que pudieran producirse.

6.2. Tiempos de respuesta.

El tiempo de respuesta dentro del horario de servicio ordinario o “nº orden 1” (punto 6.1.1 de este PPT) deberá ser inmediato. El tiempo de resolución será conforme a la tabla 1 (a continuación).

Los tiempos de respuesta y resolución de incidentes fuera de horario ordinario (“nº orden 2”) son los que a continuación se disponen:

TABLA 1

Severidad	Definición	Tiempo max. respuesta	Tiempo max. resolución
Normal	Incidencias de efecto limitado o poco importante que no afecten al desarrollo normal de la actividad	6 horas	12 h.
Media	Incidencias que suponen pérdida intermitente o degradación del servicio. Incidencias relacionadas con pantallas exteriores.	2 h.	6 h.
Alta / Crítica	Incidencias que suponen pérdida del servicio, afecten a la seguridad de los sistemas o impidan la realización de la actividad o proceso esenciales del trabajo de la Entidad.	60 min.	2 h.

A estos efectos, se entiende:

- Tiempo de respuesta, tiempo desde que la Entidad notifica una incidencia hasta que se inician las actividades encaminadas a su resolución por parte del adjudicatario del servicio.
- Tiempo de resolución, tiempo transcurrido entre la detección de una incidencia y su resolución. En función de la complejidad y, en su caso, la intervención de terceros, la Entidad podrá valorar como "tiempo de resolución" la puesta en marcha de las acciones necesarias para la resolución de la contingencia por parte de la empresa adjudicataria, pudiendo conceder una ampliación del plazo.

6.3. Lugar de prestación del servicio.

6.3.1. Requisitos

La empresa adjudicataria tendrá plena movilidad geográfica y deberá poder prestar los servicios en la sede de EUSKALDUNA BILBAO (Avda. Abandoibarra, 4 de Bilbao) cuando la Entidad así lo requiera; debiendo desplazar todo o parte de su equipo, según resulte preciso, sin cargo adicional alguno. Igualmente, la adjudicataria se compromete a mantener y atender las reuniones que EUSKALDUNA BILBAO concierte con otras empresas o instituciones.

6.3.2. Tiempo estipulado para presentarse (presencia no programada)

Las personas destinadas al servicio por parte de la empresa adjudicataria, deberán poder presentarse en las dependencias de EUSKALDUNA BILBAO en menos de noventa (90) minutos si EUSKALDUNA BILBAO así lo requiriese; o, en el tiempo ofertado por la empresa adjudicataria, si este fuera menor.

Sin perjuicio de lo dispuesto, la empresa adjudicataria deberá prestar el servicio presencialmente (presencia programada) en las instalaciones de EUSKALDUNA BILBAO (Avda. Abandoibarra, 4) con un mínimo de veinticuatro (24) horas mensuales o, en su caso, el que la empresa oferte.

La distribución de estas horas de presencia obligada se realizará a elección de EUSKALDUNA BILBAO, siempre en horario de oficina.

En el supuesto que EUSKALDUNA BILBAO no consumiera el máximo de horas mensuales (bien el dispuesto en estos pliegos bien, en caso de ser superior, el ofertado por la empresa adjudicataria) pasaran a integrar una "bolsa de horas" a favor de EUSKALDUNA BILBAO.

7. MEDIOS DESTINADOS AL SERVICIO.

La empresa adjudicataria deberá aportar al servicio los recursos humanos y materiales necesarios para la correcta realización del servicio.

7.1. Medios humanos.

La empresa adjudicataria destinara al servicio los medos humanos suficientes con la formación y experiencia necesaria para la correcta realización de los trabajos comprendidos dentro del alcance del contrato. Sin perjuicio de lo cual, como mínimo, la empresa adjudicataria deberá destinar al servicio un equipo de trabajo de, al menos, dos personas. Así mismo, y en acrecimiento, la empresa adjudicataria deberá designar una figura adicional que realice las labores de coordinación con EUSKALDUNA BILBAO. La persona que asuma las funciones de coordinación no computará dentro del equipo mínimo requerido (dos personas). Esta persona será responsable única con EUSKALDUNA BILBAO, no teniendo porque tener dedicación exclusiva, y se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar su nivel de calidad.

Perfil de las personas técnicas integradas en el equipo mínimo:

- Función: Atender al personal de EUSKALDUNA BILBAO y realizar las labores de mantenimiento correctivo y preventivo descritas en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

  El servicio estará compuesto por una persona titular, que prestará el servicio de forma presencial, y una persona suplente, que asumirá sus funciones durante los períodos de ausencia previstos, como vacaciones u otras incidencias justificadas.

Perfil de la persona coordinadora del servicio:

- Función: Gestionar el equipo técnico que atenderá el servicio, participar en reuniones, controlar la calidad de los trabajos y los acuerdos de nivel de servicio, y remitir los informes de seguimiento de los trabajos. Dicha persona será la que reciba instrucciones generales por parte de EUSKALDUNA BILBAO interviniendo como interlocutor de esta responsabilidad.

La cualificación a acreditar se recoge en el apartado "ADSCRIPCION MEDIOS HUMANOS" de la Carátula.

Toda sustitución de personal que realice la adjudicataria deberá ser puesta en conocimiento de EUSKALDUNA BILBAO a los efectos de verificar que se cumplen con los requisitos mínimos recogidos en el pliego.

La empresa adjudicataria se encargará de mantener permanentemente formado a su personal en aquellas tecnologías/funcionalidades que EUSKALDUNA BILBAO vaya demandando. El costo de esta formación, así como la dedicación que el personal de la empresa adjudicataria emplee en esta formación correrán por cuenta de ésta sin que, de ningún modo, pueda imputarse a EUSKALDUNA BILBAO en costo y/o tiempo dedicado al contrato.

Los equipos, licencias, comunicaciones y desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de ésta.

La empresa adjudicataria ejercerá el control y supervisión del personal que preste el servicio, sustituyéndolo en caso de enfermedad, vacaciones y ausencias con otro personal cualificado.

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos inmediatamente anteriores, será la empresa adjudicataria quien determinará, en cada momento, las necesidades de personal y perfiles a destinar para la correcta prestación del servicio garantizando que el servicio se presta, en tiempo y forma, y de manera correcta y coordinada.

7.2. Medios materiales.

La empresa adjudicataria deberá disponer de sus propios medios materiales que sean necesarios para la correcta ejecución de los trabajos.

8. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

8.1. Cláusula de régimen lingüístico.

Este contrato se halla sujeto al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo seis y regulado por la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, y por la normativa que la desarrolla; en particular, por el Decreto Foral 199/2024.

El uso de ambas lenguas oficiales constituye una condición de ejecución del contrato. De tal forma que su incumplimiento determinará la aplicación de las consecuencias previstas, por la Ley y/o los pliegos (PPT, PCAP y carátula) para los supuestos de incumplimiento contractual.

En los actos de comunicación se utilizarán el euskera y el castellano. Las comunicaciones que se faciliten a los medios podrán ser revisadas previamente, con el fin de acomodar el lenguaje a los estándares de uso utilizados por EUSKALDUNA BILBAO.

Toda la documentación que se remita a los diferentes medios de comunicación se realizará tanto en euskera como en castellano. En las ruedas de prensa, la empresa adjudicataria deberá tener una persona con un conocimiento suficiente del euskera, de modo que se garantice su correcto y fluido uso en las comunicaciones que se hagan a los medios.

8.2. De tipo social.

La empresa contratista debe cumplir durante la ejecución del contrato las concretas condiciones especiales de ejecución en materia de inserción sociolaboral, de igualdad de mujeres y hombres, de calidad de empleo y derechos laborales básicos, y de seguridad y salud laboral establecidas en las correspondientes cláusulas del pliego.

8.2.1. Condiciones laborales.

La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad e higiene en el trabajo, quedando EUSKALDUNA BILBAO exonerado de responsabilidad por este incumplimiento.

EUSKALDUNA BILBAO no tendrá, respecto al personal destinado a la prestación del servicio, ninguna facultad organizativa ni de dirección; de igual manera, no existirá relación jurídico laboral, civil o administrativa entre EUSKALDUNA BILBAO y las personas que prestan servicios a la empresa adjudicataria. Ello aun cuando las personas destinadas a la ejecución del servicio presente, con mayor o menor habitualidad, su servicio en las dependencias de la Entidad al ser la presencia física una exigencia del servicio licitado.

La empresa adjudicataria asumirá los riesgos, obligaciones y responsabilidades propios del desarrollo de la actividad empresarial. Así, todas las personas que de manera permanente o transitoria trabajen con la empresa adjudicataria, serán responsabilidad directa de la empresa, y dependerán también de la misma tanto funcionalmente como orgánicamente.

Por tanto, no tendrán ningún tipo de relación laboral (ni directa, ni solidaria, ni subsidiaria) con EUSKALDUNA BILBAO y, en consecuencia, la empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de todos los costes sociales, laborales y fiscales que se deriven de la normativa vigente con respecto a dichas personas, quedando EUSKALDUNA BILBAO libre de toda responsabilidad.

De igual manera, EUSKALDUNA BILBAO no tendrá responsabilidad de ningún tupo en caso de extinción de los contratos de trabajo -tanto durante la vigencia del presente contrato, como con posterioridad a su terminación- asumiendo la empresa adjudicataria la totalidad de las consecuencias jurídico-laborales derivadas de los mismos.

8.2.2 Prevención de riesgos laborales.

En todo caso, se deberán cumplir cuantas obligaciones deriven de la legislación, configurando los instrumentos legalmente establecidos para la adecuada aplicación de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales derivados de la actividad desarrollada en virtud del presente contrato, siendo la empresa adjudicataria la única y exclusiva responsable del cumplimiento de las referidas obligaciones y, por ello, de las consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las mismas.

9. CONTROL DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO.

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica del servicio y de las prestaciones y trabajos que desarrolle dentro del ámbito del contrato; así como de las consecuencias que se pudieran derivar para EUSKALDUNA BILBAO o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o mala o defectuosa ejecución del servicio.

La empresa adjudicataria deberá, con periodicidad mensual, remitir informes de actividad del contrato a EUSKALDUNA BILBAO, con el siguiente contenido mínimo:

- Incidencias y solicitudes atendidas en el mes (tipo de incidencia, tiempo de servicio, estado, etc.).
- Incidentes que no están siendo resueltos según los niveles de servicio definidos, si los hubiera.
- Avance de los proyectos en curso, situación de las tareas (finalizada, en curso, pendientes) y horas dedicadas en cada caso.
- Incidencias y problemas recurrentes (si los hubiera), y propuesta de resolución de estos.
- Propuestas de mejora del soporte, si los hubiera (con carácter trimestral).
- Documentación y manuales generados o actualizados, si los hubiera (sin periodicidad asignada).
- En relación con los trabajos de adecuación al Esquema Nacional de Seguridad, el adjudicatario entregará con la periodicidad que determine la persona responsable del Contrato por parte de la Entidad, del grado de avance de los trabajos, posibles retrasos incurridos, y propuestas para su resolución y cumplimiento de la planificación.
- Tareas de mantenimiento realizadas, actualización o de parches, etc.
- En relación con el mantenimiento preventivo, se entregará un informe mensual con la siguiente información:
    - Tareas de mantenimiento preventivo/evolutivo realizadas sobre los servidores, incluyendo la fecha y el contenido y resultado de la actuación.
    - Tareas de mantenimiento preventivo/evolutivo realizadas sobre equipos de escritorio, incluyendo la fecha y el contenido y resultado de la actuación.
    - Sugerencias de renovación o actualización de hardware o de licencias, para los próximos meses.

La empresa adjudicataria deberá extraer la información requerida para la redacción de los informes de seguimiento, exclusivamente, de los datos por ella recabados a través de las herramientas o medios dispuestos para el servicio.

Así mismo, mensualmente, la empresa adjudicataria deberá remitir un informe indicando:

- Las horas de presencia realizadas
- Las horas extra (precio unitario) realizadas (fecha, número de horas y motivo).

A petición de EUSKALDUNA BILBAO se mantendrán reuniones de seguimiento con el responsable del contrato para tratar cualquiera de los temas objetivo de la licitación.

10. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y TRASPASO DEL SERVICIO.

La propiedad de todos documentos, scripts, informes, configuraciones, contraseñas generadas, etc., que se generen durante la realización del presente proyecto serán propiedad del EUSKALDUNA BILBAO, en exclusiva.

La empresa adjudicataria reconocerá que toda la documentación, información y herramientas de soporte que se produzcan como resultado del contrato serán de propiedad única y exclusiva de EUSKALDUNA BILBAO, no pudiendo ser objeto ni de reproducción ni de divulgación, sin la expresa autorización escrita de EUSKALDUNA BILBAO o, en su caso, el propietario.

También se pacta expresamente que cualquier modificación, o creación por parte de la empresa adjudicataria que tenga como base la documentación de EUSKALDUNA BILBAO, será propiedad de ésa, que podrá utilizarlo, explotarlo y cederlo sin ninguna limitación.

A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria del servicio deberá contemplar un periodo de transferencia de conocimiento del servicio informático al nuevo adjudicatario que, en su caso, resulte de un nuevo procedimiento de contratación.

A tal efecto, se establece un plazo máximo de 15 días y un total de 20 horas presenciales para llevar a cabo una fase de transición, durante la cual se realizará el traspaso de conocimiento sobre todos los aspectos relacionados con el funcionamiento del servicio que permita al adjudicatario entrante asumir el servicio de manera definitiva al finalizar la fase de transición.

Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá proporcionar toda la documentación actualizada del servicio, que serán todos los documentos asociados a las tareas desempeñadas en la realización del servicio hasta este momento de su finalización, garantizando el correcto traspaso de conocimiento.

La empresa que finaliza el contrato deberá proporcionar toda la información documentación, etc. que obre su poder a EUSKALDUNA BILBAO procediendo a la “devolución del servicio” a éste. La Entidad podrá solicitar los informes y la documentación que estime oportuno de cara a realizar correctamente el traspaso de conocimiento.

11. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que se pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente las de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con una finalidad diferente a la que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni tan solo a efectos de conservación sin la autorización escrita de EUSKALDUNA BILBAO.

La empresa adjudicataria deberá guardar sigilo respecto a datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, y de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo. De conformidad con la Disposición Adicional 25ª de la LCSP, si como consecuencia de la ejecución del trabajo contratado se utilizaran datos de carácter personal, la empresa adjudicataria se obliga a cumplir con las exigencias establecidas en la Ley Orgánica Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos de Carácter Personal y de Garantía de los Derechos Digitales.

De acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018 y el Reglamento (UE) 2016/679, los datos personales facilitados por el contratista serán incluidos en un fichero automatizado del que es responsable EUSKALDUNA BILBAO, siendo la finalidad exclusiva del tratamiento la de gestionar el contrato y las relaciones entre el contratista y el Órgano de Contratación.

EUSKALDUNA BILBAO garantiza la seguridad del tratamiento, así como los derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, y limitación y oposición al tratamiento, que se podrán ejercer en el correo electrónico info@euskalduna.eus o en la dirección Avda. Abandoibarra, 4 (48011 Bilbao). Asimismo, está garantizado el derecho a presentar una reclamación ante la Agencia de Protección de Datos en caso de disconformidad con el modo en el que se hayan atendido los citados derechos.

Existe información complementaria sobre la política de Protección de Datos y de Privacidad de EUSKALDUNA JAUREGIA PALACIO EUSKALDUNA, S.A. en www.euskalduna.eus.

La empresa adjudicataria se comprometerá a la no difusión de ningún tipo de código de acceso o cualquier otro tipo de información que pueda facilitar la entrada a los sistemas del EUSKALDUNA BILBAO; así como a no hacer un uso incorrecto de los permisos y privilegios que se concedan a su personal para la ejecución de este contrato.

En tal sentido, la empresa adjudicataria se hará responsable de los perjuicios que se le puedan ocasionar a EUSKALDUNA BILBAO debido al incumplimiento de cualquiera de las condiciones mencionadas.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa adjudicataria se compromete a facilitar en todo momento, a las personas designadas por EUSKALDUNA BILBAO para estos efectos, la información y documentación que soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollen los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para solucionarlos.

12. DOCUMENTACIÓN A INCORPORAR EN LOS SOBRES.

12.1. Sobre A. Documentación administrativa

Documentación a incorporar en el sobre A:

- DEUC
- Anexo 2
- Declaración compromiso UTE (en su caso)
- Sometimiento a la legislación española (exclusivamente empresas extranjeras)

12.2. Sobre C. Proposición técnica.

Memoria metodológica que detalle en apartados diferenciados, con carácter mínimo:
Descripción y planificación del servicio ofertado.

- Mantenimiento preventivo: planificación, metodología y procedimientos con indicación de dedicación presencial.
- Mantenimiento correctivo: planificación, metodología y procedimientos especificando tiempos de respuesta y resolución.
- Mantenimiento de las instalaciones de la red de datos: planificación, metodología y procedimientos
- Reparación de averías de equipos: procedimientos.

- Recursos humanos y técnicos adscritos al servicio.
- Propuesta de asesoramiento tecnológico: alcance, metodología y procedimientos.

12.3. Sobre B.

- Oferta económica (nº orden 1 y nº orden 2)
- Bolsa adicional de horas (OPCIONAL)
- Reducción tiempo estipulado para presentarse (OPCIONAL)

13. PRESPECTIVA DE GÉNERO.

De conformidad con lo dispuesto en la Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, la persona y/o entidad contratista o subcontratista realizará a la fecha fin del plazo de ejecución del contrato, una Memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias y del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.