Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EJIE-045-2025

e

Servicios de soporte, mantenimiento y renovación del equipamiento informático para Batera

Documento de especificaciones

Abril de 2025

Mediterráneo, 14 · 01010 Vitoria-Gasteiz · Posta-kutxatila / Apartado: 809 · 01080 Vitoria-Gasteiz · Tel. 945 01 73 00* · Fax. 945 01 73 01 · www.ejie.net

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	02/05/2025	Versión inicial	Aitor López	

Índice

1 Perfil de la compañía 5

2 Objeto del contrato 6

3 Alcance del contrato 7

3.1 Alcance organizativo y geográfico 7
3.2 Alcance técnico 7
3.3 Puestos de usuario 9
3.3.1 Usuarios 9
3.3.2 Equipamiento Puesto 10
3.3.3 Sistema Operativo y Software Base 10
3.4 Horario del servicio 11

4 Características del servicio 12

4.1 Descripción del servicio 12
4.1.1 Instalación 12
4.1.2 Renove 14
4.1.3 Mantenimiento y soporte 16
4.1.4 Soporte EndPoint 18
4.2 Organización del servicio 19
4.3 Requisitos del servicio 22
4.4 Logística asociada 23
4.5 Prestación de servicio 24
4.6 Condiciones lingüísticas de ejecución 25
4.7 Actualización tecnológica 25
4.8 Documentación 25

5 Fases de la prestación del servicio 26

5.1 Fase de transición 26
5.2 Fase de servicio modelo futuro 26
5.3 Fase de devolución 27

6 Niveles de servicio 28

6.1 Seguimiento y reporte de los ANS 28
6.2 Acuerdos De Niveles de Servicio 28
6.3 Mecanismos de cálculo de los niveles de servicio 29
6.4 Modificaciones de los ANS 29

7 Gobierno y seguimiento del Servicio 30

7.1 Responsabilidades y gestión del servicio 30
7.1.1 Comité Estratégico 30
7.1.2 Comité Seguimiento del Servicio 30
7.1.3 Seguimiento Operativo 31
7.1.4 Documentación de Seguimiento 32
7.2 Modificaciones en los servicios 32
7.3 Constitución inicial del equipo de trabajo 32
7.4 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo 32

8 Disponibilidad del servicio 34
8.1 Plan de Continuidad de Servicio 34
8.2 Plan de Contingencia 34
9 Condiciones de Seguridad/Generales 35
10 ANEXO I- DEFINICIONES 37
11 ANEXO II – ENTIDADES Y ORGANISMOS 39
12 ANEXO III – SISTEMA OPERATIVO Y SOFTWARE BASE 42
13 ANEXO IV – RENOVE DE EQUIPOS Y FECHAS DE VENCIMIENTO DE RENTING 47
14 ANEXO V - DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL INSITU 49
15 ANEXO VI - DISTRIBUCIÓN DE CENTROS DE OSAKIDETZA POR MUNICIPIO Y TERRITORIO HISTÓRICO 50
16 ANEXO VII – VOLUMETRIAS DE EQUIPAMIENTO 51
16.1 EQUIPAMIENTO PUESTO DE USUARIO 51
16.2 EQUIPAMIENTO FRENTE A SU MÉTODO DE ADQUISICIÓN 51
16.3 DISTRIBUCION EQUIPAMIENTO POR MARCA RESPECTO AL TOTAL DEL PARQUE 51
16.4 OTRO TIPO DE EQUIPAMIENTO 51
17 ANEXO VIII – VOLUMETRIAS REFERENTES DEL SERVICIO 52
17.1 INCIDENCIAS 52
17.2 PETICIONES 53

1 Perfil de la compañia

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

2 Objeto del contrato

El objeto del expediente es la contratación de los **Servicios de Instalación**, **Renovación**, **Soporte** y **Mantenimiento** del **Equipamiento Informático** del **Puesto de Usuario** dentro de la iniciativa Batera.

Estos servicios incluyen principalmente las tareas de instalación y mantenimiento de forma presencial en los edificios del cliente del equipamiento relacionado con el puesto de usuario, y de los dispositivos de telefonía y comunicaciones que les dan servicio, conforme con lo establecido en el presente pliego de condiciones técnicas y sus anexos.

Tambien toma especial relevancia en el presente pligo, la renovación de todos los elementos de renting suministrados a las entidades y organismos participantes en el proceso de Convergencia, garantizando su sustitución en el momento justo de finalización de los ciclos de renting, y asegurando disponer de dispositivos con características hardware actuales y con las últimas versiones de sistemas operativos y aplicativos de software, garantizando así la modernización, la renovación y la continuidad del Puesto de Usuario.

De manera principal pero no única, el contrato debe dar servicio a los organismos que actualmente están relacionados en el proyecto Batera, siendo éstas principalmente y por volumen de usuarios: **Osakidetza**, la **Red Corporativa Administrativa de Gobierno Vasco** (RCAGV), **Red Sectorial de Justicia** (Justizia), así como otros organismos autónomos, sociedades públicas, y organizaciones relacionadas con la **Administración Pública Vasca**, y nuevas entidades que pueden adherirse a algunos de los servicios ofrecidos.

Como objetivos generales, el servicio deberá conseguir:

- Un servicio de calidad
- La mejora continua en los tiempos de resolución, la calidad y la eficiencia en la solución y en la manera en la que se prestan los Servicios
- La flexibilidad y adaptación tecnológica y operacional al Servicio que requerirá el proceso de convergencia al que el Gobierno Vasco está expuesto bajo la iniciativa de Batera.

3 Alcance del contrato

3.1 Alcance organizativo y geográfico

El alcance organizativo de los Servicios a prestar por parte de la Adjudicataria incluye a los organismos que actualmente están en el proyecto Batera y los posibles organismos que se incorporen durante el tiempo de vigencia del expediente. Actualmente, estos organismos receptores del servicio y que se encuentran dentro del alcance son principalmente, aunque no únicos, los indicados a continuación:

- Departamentos de la Administración General del Gobierno Vasco y de la RCAGV
- Osakidetza y sus Organizaciones de Servicios
- Red Sectorial de Justicia y Oficinas de Justizia por Municipio OJM
- Organismos adheridos a Convergencia, como por ejemplo Euskotren, etc.
- Organismos Autónomos, como por ejemplo Lanbide, etc.
- Otras Sociedades Públicas y Fundaciones, como por ejemplo KZGunea, EJIE, etc.
- Otros Organismos y Organizaciones relacionadas con la Administración Pública Vasca

La relacion de entidades y organismos a los que se presta servicio actualmente se encuentra indicados en el siguiente anexo:

ANEXO II – ENTIDADES Y ORGANISMOS

El alcance geográfico de este expediente abarca a todos los centros y ubicaciones de los organismos y entides anteriormente citados y que se recogen en los anexos antes indicados.

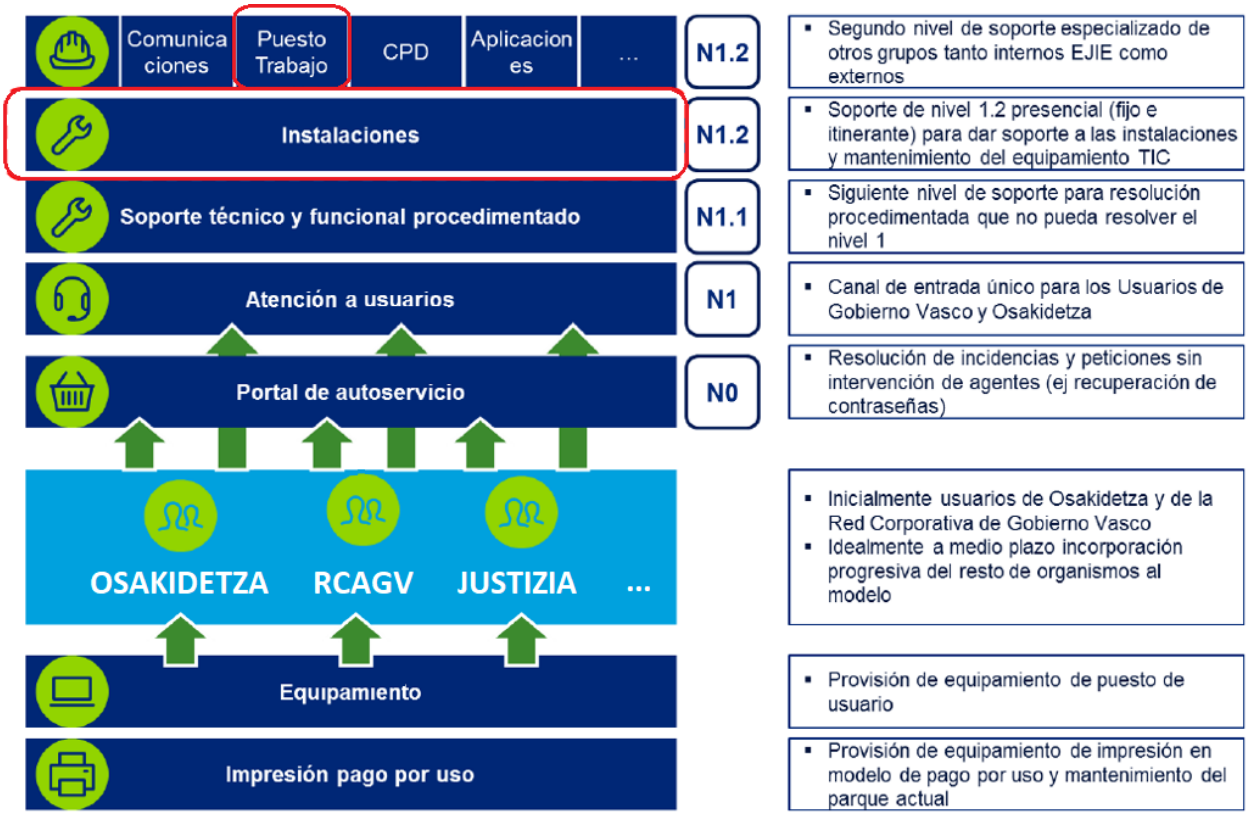
Mayoritariamente la actividad se desarrollará en el ámbito geográfico de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV). Sin embargo, existen un pequeño número de puestos de trabajo ubicados en sedes de fuera de la CAPV y a los que tambien habría que dar servicio dentro del contrato. Estas sedes están localizadas en Argentina, Belgica, Chile, Estados Unidos, México, Colombia, Madrid, Iruña, Paris y Bruselas.

Aunque actualmente no se dispone de compromiso de incorporación de nuevas entidades, el Gobierno Vasco está inmerso en un proceso de convergencia que hace que durante la duración del presente contrato se pudieran ir incorporando nuevas organizaciones o localizaciones geográficas no previstas inicialmente en el alcance organizativo del presente pliego y que pudiesen adherirse a alguno de los servicios ofrecidos.

3.2 Alcance técnico

De manera gráfica se muestran a continuación los diferentes ámbitos de servicio que EJIE presta, y señalado en rojo el correspondiente al presente pliego.

Es importante recalcar que en el siguiente gráfico se muestra Osakidetza y RCAGV como organismos principales, pero que el servicio se extiende a aquellos organismos que han convergido hacia la iniciativa Batera así como los que progresivamente vayan convergiendo.



El alcance del presente pliego se puede resumir en los siguientes aspectos:

- **Soporte EndPoint**: Los que son propios de Gestión de Puesto de Trabajo, como pudieran ser la Gestión Integral de la iniciativa, la mejora y evolución del servicio y la administración de los sistemas de gestión designados por EJIE en cada tecnología
- **Instalaciones**: Servicios de atención presencial a las personas usuarias de Osakidetza, de la Red de Justicia, de la Red Corporativa de Gobierno Vasco y otras entidades adscritas a Batera
- **Renove**: Incluido como parte del servicio de Instalaciones, pero a destacar por su importancia, serían los servicios de renovación de equipamiento de renting de Osakidetza, de la Red de Justicia, de la Red Corporativa de Gobierno Vasco y otras entidades adscritas a Batera, asegurando la sustitución del equipamiento a la finalización de los ciclos de renting, y garantizando la modernización, renovación y continuidad del Puesto de Usuario.

A modo informativo, y no limitativo, las tecnologías existentes en los entornos corporativos que deberá conocer la Licitadora son las siguientes:

Entorno del puesto:

- Sistema operativo Microsoft Windows 10-11, IOS y Linux
- Navegadores Edge, Chrome, FireFox
- Microsoft Office
- VDI Horizon
- SCCM
- Crowdstrike

Networking:

- Switch y Router Cisco (a nivel de instalación y configuración básica)
- Switch y Router HP (a nivel de instalación y configuración básica)
- Router Juniper (a nivel de instalación y configuración básica)

- Cableado red

Equipamiento:

Se considera puesto cualquier elemento que necesita un usuario para realizar su trabajo:

- PC sobremesa, traspeana, workstation, all in one, thin client…
- Portátil, ultraligero, ultrabook…
- Otro tipo de dispositivos pero que dispongan de maqueta corporativa, como kioskos y equipos de usuario de soluciones concretas …
- Tabletas, Smartphone …
- Impresora, escáner, multifunción, plotters …
- Monitores y pantallas, incluídas las táctiles …
- Teléfono fijo, móvil …
- Sistemas de videoconferencia …
- Proyectores y pantallas TFT …
- Elementos multimedia, altavoces, micrófonos, cascos, dvds, …
- Periférico que disponga de Plug&Play o sistema de instalación sencillo …

Herramientas de gestión y monitorización:

- Herramientas de Gestión IT:
  - HP Service Manager
  - ServiceNOW
  - …
- Herramientas de Gestión y Configuración:
  - Microsoft SCCM Microsoft System Center Configuration Manager
  - Directorio Activo (ARS One Identity Active Roles
  - Políticas de Grupo y Configuraciones de Seguridad
    - Permisos de usuario
    - Configuraciones de Navegador Web
    - Firewall de Windows
    - Cifrado de Discos
    - Login Script
  - VMWare WorkspaceONE
  - Otras herramientas de despliegue tipo ZTE (Intune, Autopilot, etc..)
- Herramientas de Monitorización y de Experiencia de usuario
  - Flexxible

La evolución e integración de clientes en Batera condicionará las herramientas que se utilicen.

3.3 Puestos de usuario

El número de usuarios y volumen de elementos estimados a los que dar servicio por parte de la Adjudicataria se indica en los siguientes apartados.

3.3.1 Usuarios

Se indica a continuación número de usuarios aproximados existentes en las principales entidades y organismos:

ENTIDAD	Número aprox.
Osakidetza	**40.000**
Justizia	**4.000**
Gobierno y resto de entidades u organismos	**16.000**

3.3.2 Equipamiento Puesto

El volumen de elementos estimados y relacionados con el puesto de usuario es el indicado a continuación:

▶		Model category	Computer	Computer Peripheral	Printer	Scanner	Tablet	Count
Company Type	Company							
▶ 11 - Convergencia			4.192	8.424	701	380	35	13.732
▶ 01 - Admón General			6.838	6.589	1.113	617	224	15.381
▶ 02 - Organismos Autónomos			2.285	2.371	153	995	16	5.820
▶ 03 - Osakidetza - Servicios Centrales			30.143	36.541	284	185	36	67.189
▶ 05 - Cultura			17	18	1			36
▶ 07 - Otras Sociedades Públicas y Fundaciones			3.792	3.664	257	114	156	7.983
▶ 08 - Consorcios			1	1				2
▶ 09 - Otros organismos			113	77	5	3		198
Count			47.381	57.685	2.514	2.294	467	110.341

*La Red Sectorial de Justizia se encuentra dentro del apartado de Convergencia de la tabla anterior.

La mayor parte de las impresoras están en proceso de migración al servicio de pago por impresión y su número ira en descenso durante el primer año de contrato, hasta ser una atención minoritaria por parte del servicio de Instalaciones.

De manera orientativa, la distribución geográfica aproximada de los puestos de trabajo de la tabla anterior por territorio es la indicada a continuación.

Osakidetza:

- 20% en Araba
- 50% en Bizkaia
- 30% en Gipuzkoa

Red Sectorial de Justicia:

- 17 % en Araba
- 53 % en Bizkaia
- 30 % en Gipuzkoa

Red Corporativa de Gobierno Vasco y resto de organismos y entidades:

- 56% en Araba
- 26% en Bizkaia
- 17 % en Gipuzkoa

Existen además unos 50 puestos de usuario, repartidos en sedes fuera de la CAPV en oficinas ubicadas en Argentina, Belgica, Chile, Estados Unidos, Mexico, Colombia, Madrid, Iruña, Paris y Bruselas.

Volumetrias relacionadas con el equipamiento de puesto y con otro tipo de equipamiento al que dar soporte se indica en los siguientes anexos:

ANEXO VII – VOLUMETRIAS DE EQUIPAMIENTO

ANEXO VIII – VOLUMETRIAS REFERENTES DEL SERVICIO

3.3.3 Sistema Operativo y Software Base

La mayor parte del parque de equipos posee sistema operativo MS Windows 10 y en su compilación 22H2, habiéndose iniciado proyectos de migración a Windows 11 en todas las entidades.

En algunas organizaciones como por ejemplo KZGunea hay desplegadas compilaciones de Linux.

Pudiera haber equipos con sistemas operativos con compilaciones anteriores de Windows 10 en proceso de actualización o sustitución.

De manera muy residual, para usos muy concretos y/o por incompatibilidad de ciertos aplicativos construidos adhoc, pudieran quedar equipos con Windows 7 o Windows XP, siendo su número totalmente marginal.

Tanto las versiones de sistemas opertivos, como las aplicaciones de software base desplegadas e instaladas en los puestos de usuario, están en constante evolución y migración.

A modo informativo, la situación actual de las maquetas de las entidades principales (por número de usuarios) y aplicaciones incluidas como software base en cada una de ellas se indica en el siguiente anexo:

ANEXO III – SISTEMA OPERATIVO Y SOFTWARE BASE

De manera generalizada, el software base instalado y funcional comprende los siguientes grupos de aplicaciones:

- Software de compresión de ficheros
- Software de lectura de archivos pdf
- Software de impresión
- Software de navegación web
- Software de gestión de certificados digitales
- Software de gestión ofimática.
- Software de gestión de recursos humanos y financieros.
- Software de conexión a escritorios y aplicaciones virtualizadas.
- Software lingüístico
- Software de videoconferencia.

3.4 Horario del servicio

El horario de prestación del servicio se dividirá entre horario habitual, que será el adecuado mayoritariamente para atender y dar respuesta a las personas usuarias del servicio, y horario especial, para intervenciones programadas fuera de hora, así como para dar espuesta a necesidades especiales y/o incidencias graves relacionadas con los servicios del contrato.

Horario habitual

- Jornada partida: lunes a jueves de 7:30h a 18h y viernes de 7:30h a 16h.
- Jornada continua: lunes a viernes de 7:30h a 16h.

El servicio deberá cumplir obligatoriamente todos los días laborables locales y provinciales, de tal forma que si es festivo en un territorio o localidad, el servicio deberá seguir trabajando con normalidad en el resto de territorios en los que no es festivo.

Horario especial

Se estima que habrá parte de la carga de trabajo que esporádicamente se deberá realizar fuera de horario habitual por parte del servicio:

- Servicio de Instalaciones y Renove: Podría darse la necesidad de manera puntual y esporádica de tener que realizar intervenciones fuera del horario habitual, no obstante, se estima esta actividad no será significativa.
- Soporte EndPoint: Se estima que entre unas 4 veces al año se deben realizar intervenciones de migración o actualización de infraestructuras a las que da soporte el servicio, como por ejemplo Config Manager, y que estas intervenciones se realizarán fuera del horario habitual y/o en fin de semana.

4 Características del servicio

4.1 Descripción del servicio

El servicio prestado por la adjudicataria consistirá en la solución de incidencias, peticiones y consultas relativas al uso o acceso a puesto de trabajo, infraestructuras de comunicaciones y cableado, principalmente de forma presencial en las instalaciones del Cliente, y contando con los soportes de otros grupos sin soporte presencial para escalado de incidentes no solucionables por este servicio, o que requieran una intervención in situ.

La actividad de soporte técnico incluye la mano de obra necesaria para la resolución de la incidencia, los tiempos de desplazamientos, los gastos de traslado, dietas y todo el material necesario para resolver la incidencia (a excepción de la reposición de equipamiento en caso de requerir su sustitución).

A nivel general queda fuera del alcance cualquier actividad a realizar dentro de los CPDs principales de Gobierno Vasco.

En términos generales, las actividades se engloban en aquellas pertenecientes a instalación como a las pertenecientes al mantenimiento de los equipos:

4.1.1 Instalación

En este apartado se incluyen tareas relativas a peticiones de servicio como puede ser:

Endpoint:

Se incluyen dentro de esta categoría el mantenimiento del puesto de trabajo, desde la gestión de maquetas de cada entidad, el software base a utilizar, los updates de los sistemas, la distribución desatendida de software, la homologación del software y distribución del mismo, homologación de hardware y cualquier otra actividad que tenga como objeto el correcto funcionamiento del equipamiento distribuido.

Instalaciones:

Se incluyen dentro de la categoría de puesto de trabajo, tanto los PCs (ya sean sobremesa, traspeana, Workstation, all in one o cualquier otro formado) o portátiles como los dispositivos móviles con funcionalidades avanzadas como Smartphone, tabletas o cualquier elemento configurable que permite una interconexión con herramientas de colaboración (correo, agenda, etc.), navegación y otras aplicaciones propias o de terceros, así como dispositivos con maqueta corporativa, kioskos y equipos de usuarios de soluciones específicas. También están incluidos aquellos periféricos necesarios para que las personas usuarias puedan realizar su trabajo, como monitores, ratones, teclados, docking stations, escáneres, impresoras, cascos, y cualquier otro periférico que disponga de plug&play o sistema de instalación sencillo.

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación al puesto de trabajo son:

- Recopilación de las necesidades de elementos a instalar, renovar o retirar, en base a las previsiones de los planes de renove y requerimientos de clientes, gestionando la demanda de elementos a solicitar con plazo previsto. Realizar un plan anual de renovación de elementos (en base a los contratos de elementos) con revisiones mensuales de situación. Con objeto de disponer del mínimo stockage y velando porque todos los elementos se renueven en plazos.
- Recepción y logística del material asociado al puesto de trabajo en el almacén de la Adjudicataria.
- Instalación del nuevo material en sustitución del actual. En el caso de los puestos de usuario, el proveedor de equipamiento entrega los equipos con una maqueta predefinida por EJIE, salvo en el caso de los equipos colaboradores o equipos que necesiten replataformar para su reutilización, y por tanto estos deberán ser instalados completamente. Adicionalmente,

aproximadamente por necesidades de otros ámbitos alrededor de un 10% del equipamiento deberá ser instalado completamente.

- Traspaso de datos entre el puesto de usuario antiguo y el nuevo.
- Retirada de material. La devolución de material supone el formateo, limpieza, embalado y paletizado del equipamiento (teniendo en cuenta los tiempos de finalización de los contratos de renting) que quedará a disposición del propietario del material para su retirada. Se efectuará un borrado lógico de la información de los discos duros y se garantizará su irrecuperabilidad mediante procedimientos homologados por parte de EJIE. La actividad de formateo se auditará por parte de EJIE para garantizar su correcta aplicación.
- Instalación de software o aplicaciones que no han sido maquetadas o que requieran de una instalación personalizada. La mayor parte de estos productos están paquetizados de manera que la instalación se hace en remoto, no obstante, hay productos que no lo están, aunque sí están documentados.
- Configuración inicial o modificación del puesto de usuario, como puede ser la configuración de cuentas de usuario, administración de permisos, instalación y actualización de drivers, configuración de periféricos y servicios de red.
- Instalación y configuración de elementos de movilidad, como tabletas, Smartphone…
- Instalación y configuración de escáneres.
- Mantenimiento del inventario de equipamiento manipulado, garantizando calidad del dato, estructura, asignación ubicación, inventariado de software. Esta actividad es diaria y monitorizable
- Alta o modificación de los elementos de configuración en la CMDB.
- Configuración de acceso a Sistemas de información y aplicaciones corporativas y externas.
- Configuración de acceso a servicios de internet, herramientas de colaboración (correo, agenda, etc.).
- Instalación y configuración del software no maquetable o instalación personalizada.
- Instalación de productos comerciales autorizados por EJIE.
- Instalación de elementos de videoconferencia y eventos multimedia (proyectores, teléfonos de salas de conferencias…).
- Montaje y gestión de aulas para formación o eventos.
- Posibles traslados de material.
- Adicionalmente, y en casos excepcionales, el equipo de instalaciones puede ser requerido para la sustitución de toner de impresoras o la instalación de impresoras bajo una petición de servicio por parte del CAU.
- Existe un periodo de garantía de 7 días naturales durante el cual el usuario puede solicitar la revisión de cualquier elemento software o hardware instalado.
- Todo el material de embalaje será retirado y desechado según las políticas de residuos.

A la hora de realizar las intervenciones de instalación, se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Instalación/desinstalación de elementos hardware:
  - Se considera 1 intervención al conjunto de actividades que hay que realizar de inicio a fin de la intervención hasta la puesta en marcha funcional 100%. Contempla por lo tanto todas las tareas de trasladar equipos, instalar el equipo, mover equipos a la OUs cuando aplique, administrar permisos cuando aplique, configurar software, drivers, formateos, borrado de identificadores, limpieza de equipo, paletizado, envío del equipamiento, conformación con usuario y actualizar inventario, gestionar licencias, actualizar la documentación….
  - No se admiten como intervenciones adicionales cualquier tarea a realizar que afecte al elemento renovado y al elemento nuevo, es decir una instalación, renovación o sustitución de equipo es una intervención.
  - En intervenciones masivas se ajustará la intervención al tiempo real de ejecución
- Instalación de software

- Se considera 1 intervención al conjunto de actividades que hay que realizar de inicio a fin de la intervención hasta la puesta en marcha funcional 100%. En definitiva, instalar el o los productos, administrar permisos, configurar colas, y actualizar inventario, gestionar licencias, documentación….
- Una petición de hasta 5 elementos de software sobre el mismo elemento se considera una intervención
- No se admiten como intervenciones adicionales cualquier tarea a realizar para dar solución a la necesidad solicitada.
- Se debe priorizar siempre la intervención remota sobre la presencial.
- En intervenciones masivas se ajustará la intervención al tiempo real de ejecución

Electrónica de comunicaciones

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación con la electrónica de comunicaciones son:

- Retirada y entrega de los equipos de comunicaciones, según los procedimientos operativos acordados.
- Readecuación de las condiciones de entorno adecuadas para los equipos, ya sea por su reubicación en el armario o la sala de comunicaciones, parcheado total o parcial de los latiguillos que conectan los equipos entre sí o con el cableado horizontal.
- Instalación física (enracado) y primera parametrización básica (configuración de IP) de los switches y puntos de acceso WIFI, para que posteriormente el equipo de Comunicaciones proceda a configurarlos. Para ello se requiere trabajo conjunto entre ambos equipos.
- Instalación y sustitución física de antenas WIFI (Plug and Play).
- Instalación y sustitución física de teléfonos VoIP (Plug and Play).
- Instalación de equipos de repuesto para restablecer el servicio.

Cableado y salas técnicas

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación al cableado y salas técnicas son:

- Conexionado y/o verificación del cableado en la instalación de un nuevo puesto de usuario y/o dispositivo de red.
- Cableado y conexionado de equipos de los racks de las salas técnicas.

Tablets y teléfonos móviles

- Enrolado de los dispositivos en los MDM.
- Configuración.
- Cifrado de dispositivos.
- Distribución al punto de entrega.

Telefonía IP

- Recepción del material.
- Instalación de teléfonos IP y dispositivos auxiliares (cascos, teclados…)
- Mantenimiento del inventario en la CMDB con los datos asociados.

4.1.2 Renove

Aunque incluido como parte del servicio de Instalaciónes, se destaca a continuación el servicio de Renovación del equipamiento en modalidad de renting suministrado desde EJIE a todas las entidades, Osakidetza, Justizia, Gobierno, y resto de Organismos y Organizaciones, siendo imprescindible la retirada o sustitución de dicho equipamiento en las fechas exactas de finalización de los ciclos de renting, evitando incurrir en tiempos de demora, y garantizando la modernización, renovación y continuidad del hardware relacionado con el Puesto de Usuario.

Es importante destacar que tanto en Osakidetza como en el resto de las entidades cliente, durante los últimos meses se han ejecutado importantes proyectos de mejora que han dotado de madurez y modernidad al puesto de usuario, siendo una de sus consecuencias positivas el facilitar y agilizar la

renovación de los equipos, introduciendo mejoras en la maqueta, automatizando tareas, y cambiando procedimientos y formas de trabajo para los usuarios finales.

Algunas de estas mejoras introducidas y que han tenido impacto positivo en el proceso de renovación de equipos, serían las indicadas a continuación:

- Migración a Office365, proporcionando servicios avanzados de infraestructura, colaboración, mensajería y comunicaciones unificadas, que puedan ser consumidos desde cualquier dispositivo y de forma trasparente para el usuario.
- Movimiento y sincronización de datos de usuario, pasando de un modelo onprem y con psts y datos en local, a un modelo en nube.
- Virtualización y remotización de aplicaciones, evitando su instalacion en local en los equipos, e independizando su despliegue de versiones de maquetas y equipos, facilitando su disponibilidad desde cualquier equipo y para cualquier usuario.
- Análisis y limpieza de GPOs, optimizando el arranque de los equipos y favoreciendo el rendimiento posterior y sensación del usuario final.
- Actualización de las versiones de las aplicaciones incluidas en maqueta y gestión del ciclo de vida de las mismas, fomentando su autoactualización y asegurando su compatibilidad con las aplicaciones de los clientes
- Monitorización de la experiencia de usuario, buscando patrones de uso y obteniendo métricas de rendimiento, que puedan servir de apoyo en los planes de renovación.

En el proceso de renove, las actividades a realizar se encuentran indicadas en el punto de Instalaciones del apartado anterior, no obstante, se destacan a continuación algunas de estas actividades principales y se detallan otras, en relación con la renovación del puesto de trabajo:

- Comunicación con suficiente antelación con cada Departamento, Organismo u Organización para informar y planificar la sustitución de los equipos, asegurando su realización en las fechas previstas.
- Asegurar la disponibilidad en almacén del material previsto para realizar las renovaciones, informando a EJIE con suficiente antelación de posibles faltas de material.
- Tareas de logistica necesarias para la entrega del material al usuario final coincidiendo con la fecha planificada de intervención.
- Disponibilidad y traslado de todo el material auxiliar necesario para realizar el renove, como por ejemplo, discos duros externos, regletas de corriente, miniswitches, latiguillos de red, pcs que luego puedan usarse de comodines para el usuario mientras se le sustituye el equipo, etc.
- Realización de backup de datos y aplicaciones del equipo a sustituir siguiendo procedimientos ya predefinidos y/o nuevos procedimientos a desarrollar por la adjudicataria, intentando su automatización en el mayor grado posible.
- Restauración de datos y aplicaciones del usuario en el nuevo equipamiento, siguiendo procedimientos ya predefinidos y/o nuevos procedimientos a desarrollar por la adjudicataria, intentando su automatización en el mayor grado posible.
- Tanto para la realización de backup como para la restauración de los datos, el adjudicatario realizará, automatizará, y mejorará los procedimientos para que el cambio de PC se pueda realizar en el menor tiempo y con la menor afección a la persona usuaria final.
- Desinstalación del equipamiento a retirar e instalacion del nuevo equipamiento en su lugar según procedimientos concretos.
- Comprobación de correcto funcionamiento y disposición de datos copiados, junto al usuario final para su validación de la instalación.
- Retirada del usuario final de todo el material de embalaje o cartonaje relacionado tanto con el nuevo equipamiento instalado, como con el equipamiento retirado, para su reciclaje o destrucción por parte de la adjudicataria, siguiendo normativas medioambientales.
- Actualización de datos en las herramientas de CMDB y gestión IT.
- Retirada y custodia en almacén durante un periodo de gracia de 10 días laborables sin formatear el equipo, para atender posibles incidencias en la copia de datos o aplicaciones.
- Tras el periodo de custodia, realización de borrado seguro de datos asegurando su irrecuperabilidad, y utilizando herramientas y procedimientos marcados desde EJIE.

- Devolución del material retirado a proveedor sin incurrir en demoras, desde el momento en que se valida la realización del formateo seguro de los equipos, y siguiendo las instrucciones del proveedor para su correcto empaquetado y paletizado.

A efectos de contabilización de renoves, se considera un (1) renove al conjunto de actividades que hay que realizar de inicio a fin de la intervención para la sustitución de un puesto de usuario, hasta la puesta en marcha funcional 100% de ese mismo puesto de usuario, con todos sus accesorios. Es decir, será la sustitución de un equipo de sobremesa o portátil el que compute como una (1) unidad de renovación, independientemente del número de monitores, periféricos, escáneres, cascos, accesorios, dispositivos plug&play, etc, que lleve conectados y que también hay que renovar.

A la hora de renovar elementos independientes sin sobremesa ni portátil, como pudieran ser los escáneres, tablets o elementos similares, debido a su número respecto del total, éstos se realizarán como parte del servicio, sin contabilizarse de manera independiente, sino siendo asumidos dentro del resto de tareas de renovación.

No se admiten como intervenciones adicionales de renovación cualquier tarea a realizar que afecte a ninguno de los elementos renovados, ni a los elementos nuevos instalados. Es decir, cada renovación o sustitución de un equipo o portátil con todos sus accesorios y elementos conectados es una (1) única intervención.

El detalle de elementos a renovar con sus fechas de renovación se indica en el siguiente anexo:

ANEXO IV – RENOVE DE EQUIPOS Y FECHAS DE VENCIMIENTO DE RENTING

4.1.3 Mantenimiento y soporte

En este concepto se contemplan tanto las actividades de mantenimiento preventivo para asegurar que el funcionamiento del equipamiento es el correcto en todo momento, como las intervenciones en los equipos derivadas de incidencias hardware o software que suponen presencia principalmente física ante el puesto de usuario.

Debe cubrir al menos los aspectos siguientes:

Puesto de trabajo

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación con el puesto de trabajo son:

- La resolución de una anomalía detectada en el equipamiento microinformático que haya sido notificada por el servicio de gestión de incidencias (CAU) o directamente por el Receptor del servicio al personal de Instalaciones, en cuyo caso este deberá dejar registro de la actividad en la herramienta de gestión. Incluye ajustes, cambios de componentes y cualquier reparación que deje en perfecto estado de funcionamiento el elemento averiado.
- En caso de no poder realizar la reparación en los tiempos estipulados sustituirán temporalmente el elemento averiado por otro de iguales o superiores características dejando el puesto del usuario operativo al 100% (incluidas configuraciones lógicas de equipos o elementos que por el mal funcionamiento hayan podido perderse). El material de puesto de usuario debe aportarlo la Adjudicataria, disponiendo de tantos elementos como sea necesario para las incidencias que haya activas en cada momento, y siendo de los mismos modelos, tipos y caracteristicas que los existentes en el parque al que da servicio. Además, y al ser material que se instalará a los usuarios finales, deberá seguir las mismas reglas de ciclo de vida del material vigente, registro en CMDB, actualización de ubicación y persona, actualizacion de estados y borrado seguro una vez recuperado por la adjudicataria. La Adjudicataria dispondrá de un stock de material mínimo para la reparación de equipamiento y sustitución de elementos como ratones y teclados.
- Actuaciones de seguridad, antivirus, parches de sistema operativo, migraciones de productos que obligan a intervenciones unitarias para la restauración del servicio. En este apartado, también se contempla toda intervención presencial con intención de restaurar, mediante configuración, software o firmware, la normal operativa de un elemento.
- Gestión de garantías. La Adjudicataria de este contrato gestiona la garantía de los equipos que la tengan (ordenadores, monitores, escáneres…).

- Es responsabilidad de la Adjudicataria mantener el parque microinformático en igualdad de condiciones para los equipos en garantía y los equipos sin garantía.
- Revisiones del equipamiento en busca de falta de componentes como tornillos o cables, reajustes de conectores flojos, estado del etiquetado.
- Mantener actualizado el inventario físico de los equipos que soporta. EJIE dispone de un inventario actualizado día a día, la Adjudicataria realiza un trabajo de verificación del equipamiento que garantiza la calidad del dato. La herramienta administrativa de inventario compartida con servicios de instalación es la CMDB. Una intervención que supone una sustitución definitiva de un elemento implica tareas de actualización de inventario y contratos.
- Tratamiento de dispositivos de telefonía y movilidad. La operatoria sobre los dispositivos de telefonía se circunscribe actualmente a la atención a incidencia derivadas de la conexión IP (Telefonía fija), problemas con la disponibilidad de la línea o sus funciones y con averías del dispositivo, así como la configuración de dispositivos debidas a sustituciones o nuevas adquisiciones.
- Verificación y/o reconfiguración de acceso a Sistemas de información, aplicaciones corporativas y externas, acceso a servicios de internet, herramientas de colaboración (correo, agenda, etc.).
- Soporte a los elementos de videoconferencia y eventos multimedia (proyectores, arañas…).

Existen protocolos específicos para el tratamiento de averías, robos, consumibles, etc….

Electrónica de comunicaciones

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación a la electrónica de comunicaciones son:

- Realizar revisiones en cada uno de los centros, inspeccionando visualmente el estado de funcionamiento de los equipos, identificando posibles anomalías o alarmas, y registrando la incidencia en caso de detección de anomalías.
- Revisar e identificar los puertos libres de los switches y routers.
- Dar soporte procedimentado in situ al equipo de Comunicaciones.
- Sustitución física de componentes de antenas WIFI.
- Sustitución física de componentes de teléfonos VoIP.
- Instalación de equipos de repuesto para restablecer el servicio.

Cableado y salas técnicas

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación al cableado y salas técnicas son:

- Auditoría y revisión de las salas técnicas y CPDs, realizando fotografías cuando fuera necesario para las propuestas de mejoras, y facilitando la información (inventario, medidas, datos, ubicaciones…) y fotografías a los equipos de Comunicaciones para que estos puedan realizar el documento de auditoría de red. Se establece un mínimo de una (1) revisión anual para cada una de las salas técnicas, a menos que EJIE establezca una periodicidad diferente.
- Saneado del cableado de los armarios de las salas técnicas, siempre que se requiera. Se estima que en la gran mayoría de los armarios los trabajos se realizarán fuera del horario de trabajo habitual
- Verificación del correcto estado de conexionado del latiguillo de puesto tanto en la tarjeta de red como en la roseta y del latiguillo de conexión del Patch Panel y la infraestructura de comunicaciones.
- Diagnóstico de la avería mediante el uso de un analizador de cableado tipo Fluke DTX o comprobador electrónico de pares.
- Escalado de la incidencia en caso de avería al grupo de EJIE encargado de su reparación que podrá incluir información documental sobre el tipo de avería (mapa de cableado, atenuación, diafonía, etc.) y del sistema de cableado utilizado en el centro (fabricante del sistema de cableado).
- La Adjudicataria dispondrá de un pequeño stock de latiguillos en caso de necesitar la reposición de alguno. Estos posteriormente serán devueltos al equipo de Instalaciones una vez EJIE despliegue el cableado definitivo.

Tablets y teléfonos móviles

- Mantenimiento hardware.
- Actualizaciones de los dispositivos de firmware y sistema.
- Configuraciones de conexión y aplicaciones según las operaciones procedimentadas.

Telefonía IP

- Tratamientos de garantías y RMAs.
- Tratamiento de incidencias y mantenimiento de elementos con diagnóstico básico.
- Pruebas de diagnóstico para realizar una reparación con sustitución de piezas en elementos sin garantía.
- Mantenimiento del inventario en la CMDB con los datos asociados.

4.1.4 Soporte EndPoint

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación con el puesto de trabajo son:

- Resolución de incidencias que imposibilitan el funcionamiento adecuado del software base o las aplicaciones instaladas en el Puesto de Trabajo
- Resolución de incidencias que imposibilitan el funcionamiento adecuado de los periféricos usados desde el Puesto de Trabajo
- Mantenimiento de maqueta:
  - Actualización de drivers
  - Agregar\Eliminar\Actualizar software base de la maqueta
  - Instalación de parches de Seguridad de Sistema Operativo
  - Instalación de parches de Seguridad de productos
  - Traspaso de maqueta a los proveedores hardware para el aprovisionamiento de equipos maquetados directamente desde el fabricante
- Homologación hardware de equipos
- Paquetizado de aplicaciones con VMWare ThinApp
- Administración y gestión moderna de dispositivos:
  - Gestión moderna del dispositivo
  - Definición de perfiles de uso
  - Push de configuraciones acorde con las necesidades de negocio de cada entidad
- Administración de System Center Configuration Manager:
  - Instalación de servidores de Infraestructura
  - Ciclo de vida del producto
  - Creación de alertas
  - Creación y ejecución de scripts
  - Creación de subscripciones
  - Creación, eliminación de Boundaries y Boundary Groups
  - Creación de Task Sequences
  - Creación de Líneas Base
  - Creación de Reportes
  - Administración de colecciones
- Empaquetado de software y aplicaciones
- Despliegue de software y aplicaciones de terceros
- Despliegue de Software Updates:
  - Aprobación de parches
  - Generación de fases de parcheo
  - Control del despliegue
  - Reportar y revisar el proceso de parcheo
  - Configuración de excepciones
- Despliegue de drivers de impresión
- Configuración de Client Settings
- Despliegue de licencias

- Alta/Baja/Modificación de impresora en PC
- Punto de contacto con el soporte del fabricante (Microsoft, VMware…)
- Monitorizacion de experiencia de usuario (Flexxible, …)
    - Creación de custom operations
    - Creación de paneles
    - Revision de patrones de uso y rendimiento de los equipos
- Creación de documentación propia del servicio y/o para su traslado a primer nivel u otros grupos de soporte, siguiendo los procedimientos marcados.

4.2 Organización del servicio

Ha de velar por tener una relación basada en los siguientes aspectos:

- Toda la actividad que pudiera ser demandada de forma presencial ha de ser canalizada y registrada a través de los canales habilitados en las herramientas de gestión de tareas, peticiones, incidencias o cambios, velando porque el escalado, de producirse, sea inmediato.
- El personal de soporte estará perfectamente identificado, mediante uniforme de trabajo o tarjeta identificativa de la empresa adjudicataria, cuyo contenido deberá ser previamente validado por EJIE y seguirá un protocolo de estilo para la comunicación con los Receptores del servicio y las áreas de servicio, en especial para dar una respuesta adecuada a los incidentes escalados a otros ámbitos de soporte.

Desde el punto de vista de organización del soporte, se establecen tres tipos de soporte, presencial permanente o tambien llamado insitu, presencial itinerante, y soporte remoto desde las oficinas del adjudicatario.

Ya sea en cualquier de los tres formatos de soporte, la adjudicataria deberá garantizar los niveles de servicio (ANS) del contrato.

Soporte presencial permanente:

Por necesidades de las tareas a realizar y optimización del servicio, existen sedes (o complejos de edificios) en ciertos clientes que requieren de un soporte presencial permanente, basado en al menos alguno de estos conceptos.

- Volumen de trabajo, número de incidentes o peticiones, que hacen necesario uno o varios técnicos desarrollando su jornada de trabajo en el horario que se determine.
- Especificidad del entorno, y soporte técnico que requiere el negocio del cliente, que hace que sea un trabajo muy específico o concreto y requiera presencialidad
- Convenios o situaciones particulares acordadas con ciertas entidades.
- Edificios o servicios críticos, que por su criticidad, requieren una atención in situ permanente.
- Etc.

Estas localizaciones en cliente final no deben sustituir en ningún caso ni a las ubicaciones de trabajo, talleres o laboratorios propios que debe poseer la Adjudicataria en los tres territorios, ni a los almacenes o resto de infraestructuras necesarias que también debe disponer en los tres territorios.

Personal permanente es un servicio que debe garantizar que, ante indisposiciones, salidas de recursos, vacaciones, ausencias programadas o no, se incorpore siempre una persona de Backup preparada para asumir las tareas del personal insitu.

Los centros y clientes con soporte presencial permanente están descritos en el siguiente anexo y podrán ser variados a lo largo de la vigencia del contrato:

ANEXO V - DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL INSITU

El personal destinado a estos centros ejercerá de punto de supervisión del resto de servicios de soporte técnico de 2º nivel, ejecutando o coordinando las actividades técnicas específicas tanto de soporte como de otros servicios descritos en otros apartados de este contrato:

- Averías Hardware.

- Soporte a las infraestructuras de comunicaciones.
- Soporte a videoconferencias o eventos multimedia.
- Actividades preventivas de soporte integral al puesto de trabajo.
- Implantaciones o despliegues.
- Dotación y retirada de equipos.

El resto del personal del servicio se se puede encontrar en formato itinerante o en las oficinas de la empresa Adjudicataria.

Soporte presencial itinerante:

Otro tipo de centros que no se encuentran en las circunstancias anteriores requieren soporte in-situ que ha de ser prestado basado en criterios de eficacia y eficiencia de forma geográfica. El soporte se prestará por tanto de forma itinerante cuando se requiera.

Soporte desde las oficinas del Adjudicatario:

El servicio deberá prestarse preferentemente en oficinas propias del adjudicatario. De cara a la optimización de la prestación del servicio se plantea mantener una ubicación principal y varias ubicaciones adicionales. Se deberá realizar una coordinación óptima entre dichas ubicaciones y los recursos asociados a cada una.

Debido a la criticidad de la infraestructura gestionada por el grupo de soporte se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Habrá al menos una ubicación (en adelante “Ubicación Principal”) que deberá estar situada de forma que se garantice la actuación en el CPD principal de EJIE ubicado en Vitoria en un tiempo inferior a 30 minutos y en el CPD de Contingencia ubicado en Erandio, en un tiempo inferior a 60 minutos. La asistencia en ese tiempo es necesaria para cubrir escenarios de pérdida de servicio que requieran la presencia in situ.

Si se optara por el establecimiento de una “Ubicación Principal” más ubicaciones adicionales se cumplirán los siguientes criterios:

- La Ubicación Principal se ajustará a los requisitos establecidos en el punto anterior con relación a los tiempos de actuación en CPD principal y de Contingencia.
- Las ubicaciones adicionales deberán estar situadas de forma que se garantice la actuación en el CPD principal de EJIE ubicado en Vitoria y en el CPD de Contingencia ubicado en Erandio en un tiempo inferior a 60 minutos. La asistencia en ese tiempo es necesaria para cubrir escenarios de pérdida de servicio que requieran la presencia in situ.

La distribución territorial de los recursos adscritos al servicio deberá garantizar una correcta comunicación dentro del equipo, el fomento de sinergias entre los diferentes roles y la agilidad en la resolución de incidencias y actuaciones relevantes con necesidad de presencia in situ.

EJIE, por iniciativa propia o de alguno de sus clientes, podrá solicitar la presencia física de uno o varios integrantes específicos del servicio en sus oficinas o las de cliente para reuniones de seguimiento, nuevos proyectos, evolución de infraestructuras y proyectos, reuniones multidisciplinares así como incidencias críticas que requieran presencia física en los CPDs de EJIE.

Todas estas solicitudes se consideran un requisito más del servicio no pudiendo, en ningún caso, suponer un sobrecoste para EJIE. A efectos de coordinación y organización del adjudicatario las solicitudes se comunicarán por los cauces establecidos con un preaviso suficiente.

Ante incidencias categorizadas como Graves (por afectación a número de usuarios/negio de EJIE según metodología ITIL) por parte de los gestores de incidencias de EJIE desde el proceso de Gestión de Incidencias, EJIE podrá solicitar la presencia física de uno o varios integrantes específicos del servicio en sus oficinas para la investigación conjunta con el personal de EJIE y resolución de las mismas. En este sentido se deberá garantizar la presencia en las oficinas de EJIE en un tiempo máximo de 1 hora para los recursos que presten su servicio desde la “Ubicación Principal” y 2 horas para el resto de las ubicaciones si las hubiera.

En determinados casos debidamente justificados (tareas, incidencias o problemas que requieran la colaboración estrecha con otros equipos, problemas relevantes, eventos o brechas de seguridad etc.), se podrá desarrollar los trabajos desde las instalaciones de EJIE, cumpliendo las medidas de seguridad de EJIE descritas en el apartado de “condiciones de seguridad/generales” y en los Anexos de Seguridad. Entre otras medidas es imprescindible que cuando el servicio se proporcione desde las instalaciones del adjudicatario se cumplan las medidas especificadas sobre seguridad física, entre las que se encuentra que el servicio se proporcione desde una zona con control de acceso específico en el que la única red disponible sea la Red Corporativa.

En estas ocasiones la localización del personal adscrito al servicio será separada de la plantilla propia de EJIE, y cumpliendo lo establecido en las Instrucciones de buenas prácticas en la contratación de Servicios de Gobierno Vasco

4.3 Requisitos del servicio

La empresa adjudicataria del servicio deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Existirá un Responsable del Servicio por parte de la empresa adjudicataria, representante de la misma e interlocutor y responsable de los trabajos ante el Responsable del Servicio en EJIE. Este Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria podrá delegar parte de sus tareas en alguno de los integrantes del equipo del servicio.
- El equipo de trabajo a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta de la Licitadora.
- La adjudicataria debe mantener el equipo según lo establecido en su oferta cumpliendo la solvencia requerida y de acorde a los perfiles y mínimos establecidos en la oferta durante el periodo fijado en cada actividad específica.

El responsable del servicio de EJIE se encargará de la priorización de las tareas a los responsables de los servicios de la empresa adjudicataria, si bien existe un grado de autonomía en la ejecución.

EJIE se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación y durante el curso de los trabajos, de cualquier otro tipo de documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa adjudicataria, tanto respecto a la misma, como a los recursos de que disponga.

Durante la ejecución del contrato, EJIE podrá verificar los conocimientos y experiencia profesional del equipo de trabajo. La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre lo reflejado en el currículo y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, llevará el inmediato cambio del equipo de trabajo por personal que cumpla los requisitos detallados en la oferta de la Licitadora.

Adicionalmente, la licitadora detallará, de forma obligatoria, los siguientes aspectos:

- Procedimientos de actuación (comunicación de incidentes).
- Elaboración de procedimientos de resolución de incidencias y peticiones para ejecución de forma remota.
- Partes de intervención propuestos.
- Tiempos de disponibilidad y medios de acceso (hot-line 24h., e-mail, web, …).
- Tiempos de respuesta, y forma de comunicación de la actuación.
- Tiempos de resolución, y forma de comunicación de la resolución.
- Distribución de resolución de incidencias y peticiones entre presencial y remota
- Stock de equipos.
- Medios humanos y materiales ofertados (las licitadoras deberán especificar en sus propuestas las oficinas, almacenes o ubicaciones disponibles por territorio, y el personal técnico, en número y cualificación, que pondrán al servicio de este contrato, valorándose el personal dedicado en exclusiva al mismo).
- Referencias de trabajos similares en características y volumen.

En el soporte “En Remoto” la reparación podrá realizarse mediante la conexión remota a los sistemas informáticos objeto de mantenimiento. En el caso de que las plataformas de gestión de los dispositivos no dispongan de capacidades para realizar este soporte remoto, la empresa adjudicataria deberá suministrar las herramientas de control remoto que se necesiten, previa validación por parte de EJIE, o bien utilizar las herramientas corporativas que EJIE así lo determine.

La proveedora deberá proporcionar a los técnicos un dispositivo móvil corporativos (Android o iOS) con capacidad para ejecutar herramientas corporativas de gestión (control de instalaciones, asignación de incidencias/peticiones…). También deberán permitir el uso de una APP del servicio de IdaaS implantado para la identificación y el acceso a los sistemas con suficientes garantías.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar equipos sobremesa o equipos portátiles a los técnicos o perfiles que así lo requieran para la realización de las tareas, estando prohibido el uso de equipamiento en renting o propiedad de EJIE para un uso continuado por parte del servicio, fuera de la realización de pruebas o peticiones puntuales solicitadas o que así lo requieran.

La empresa dispondrá de las herramientas necesarias para asegurar el transporte seguro del material dentro de las ubicaciones a intervenir (carros…) y en caso de acudir a centros a realizar una intervención, estas herramientas se trasladarán junto con el material.

Los medios de transporte serán proporcionados por la empresa adjudicataria, pudiendo haber ubicaciones donde no haya ascensores o montacargas, y se deba realizar tambien el traslado o transporte dentro de estas ubicaciones y entre plantas con las maquinas o medios específicos que así lo requieran.

Se deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios para realizar los servicios objeto del contrato. Maquinaria y equipos auxiliares necesarios para el desarrollo de su función, serán por cuenta de la empresa adjudicataria del contrato, independientemente de lo especifico que sea el mismo. Así mismo correrán por su cuenta los medios técnicos y materiales utilizados, que cumplirán las normativas de seguridad e higiene en el trabajo y la legislación vigente en temas medioambientales.

En algún caso se puede requerir escaleras u otro tipo de material, para actuar sobre elementos en altura, que también deberán ser proporcionados por la adjudicataria.

La empresa deberá disponer de las herramientas necesarias para realizar el mantenimiento de los equipos de manera profesional, (montaje/desmontaje, traspaso de datos, limpieza de elementos, herramientas de diagnóstico…) que garanticen de forma continuada el correcto estado de los equipos de microinformática mediante labores de mantenimiento que solucionen las incidencias que se registren.

En caso de ser necesaria la tramitación de la garantía de algún elemento, la adjudicataria será el punto de contacto con el fabricante, gestionándose la reparación o sustitución fuera de las dependencias y edificios de las entidades clientes, y realizándose estas gestiones en las ubicaciones de la adjudicataria. Solo en situaciones de fuerza mayor, donde la atención de dispositivos que por su dimensión, tamaño, peso o ubicación no se aconseje su movimiento, los técnicos de la adjudicataria realizarán labores de acompañamiento a los técnicos o especialistas del fabricante, para realizar la intervención o reparacion Onsite en las ubicaciones finales del cliente.

Pudieran darse casos especiales que implicaran una atención diferente, con un ámbito tecnológico propio, y una gestión del servicio a medida, como por ejemplo, los centros de KZGunea o los centros de Euskotren, donde además de atender las incidencias de los centros, tanto del equipamiento microinformático como de su red, se deben atender peticiones especificas del cliente, relacionadas con los entornos tecnológicos y/o tipologías de equipamientos similares a los del objeto del presente contrato.

4.4 Logística asociada

El servicio deberá prestarse en oficinas propias de la adjudicataria. La Adjudicataria deberá disponer de un espacio de almacenamiento (almacén) seguro a una distancia máxima de 90 kms de cualquier centro objeto del expediente, para garantizar tiempos de entrega y de reparaciones, así como para evitar gastos de desplazamiento y de la logística asociada.

En los siguientes anexos se indican el listado de organismos y centros y/o la distribución por municio y territorio histórico:

- ANEXO II – ENTIDADES Y ORGANISMOS
- ANEXO VI - DISTRIBUCIÓN DE CENTROS DE OSAKIDETZA POR MUNICIPIO Y TERRITORIO HISTÓRICO

La ubicación de oficinas y almacenes cercanos a los centros hará que se reduzcan los tiempos de desplazamiento lo que implicará mejores tiempos de respuesta ante posibles incidencias, así como mayor tasa de resolución (más incidencias resueltas por un mismo recurso técnico).

Deberá disponer a su vez de herramientas para la gestión de inventario y del equipamiento TIC (equipos de puesto de trabajo, etc) que se deberá manipular.

Es responsabilidad de la Adjudicataria garantizar la integridad del material objeto del servicio, mientras se encuentre bajo su responsabilidad o en los tránsitos entre ubicaciones. La Adjudicataria responderá de cualquier contingencia con el material alojado en su almacén, averías, roturas, robos, hurtos, etc., que afecten a la disponibilidad del mismo, debiendo reponer el objeto. Ha de llevar de forma diaria el control de material disponible en almacén y el material que entra-sale en una hoja de cálculo con formato específico.

Debe tenerse en cuenta que habrá que organizar y realizar el envio, renovación y retirada de equipamiento de las oficinas localizadas en las sedes de fuera de la CAPV y ubicadas en Argentina, Chile, Estados Unidos, Mexico, Colombia, Madrid, Bruselas y Paris.

La adjudicataria asume la obligación de disponer y costear una conexión a la red del cliente con un ancho de banda que garantice la calidad del servicio para facilitar el acceso remoto a las redes internas del cliente.

En dicho almacén la adjudicataria deberá disponer de un stock suficiente para poder atender las sustituciones operativas necesarias para dar respuesta a las incidencias del servicio, a menos que se acuerde otro nivel de stock con EJIE.

El equipamiento llegará al almacén de la adjudicataria en su mayor parte etiquetado y con la maqueta base instalada por parte del proveedor de equipamiento. Sin embargo, pudiera haber una pequeña parte del material que llegara sin etiquetar o sin la maqueta base instalada, y que requieriera realizar estas tareas por parte de la adjudicataria.

Tambien existe cierto material que por sus características pudiera encontrarse o ser entregado en EJIE y que deberá ser recogido y trasladado por la adjudicataria, previamente a su instalación.

Las entregas de equipamiento no son uniformes en el tiempo, pudiendo haber entregas de miles de elementos en un momendo dado, coincidiendo por ejemplo con los picos de renovación de dispositivos o proyectos concretos de instalación.

A su vez, el propio proceso de renovación conlleva la retirada y acumulación del material de renting, para su devolución posterior a propietario/proveedor.

Es por ello que el almacén debe disponer de espacio suficiente y admitir la entrega y retirada de palets a través de trailers de gran formato.

A nivel general, el almacén deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Debe ser un lugar que no le dé la luz solar directa.
- Debe cumplir con unas condiciones mínimas de humedad y temperatura, evitando sitios con temperaturas extremas y con humedades.
- No se debe combinar el almacenamiento de componentes y equipos con sustancias peligrosas o abrasivas.
- El acceso debe estar controlado y securizado.
- Debe tener sistemas de protección antiincendios.
- Deberá tener un seguro que cubra el equipamiento ante cualquier daño o robo. Debe tenerse en cuenta que una vez que el material está en manos del adjudicatario, éste es responsable del mismo y deberá responder de su integridad.

4.5 Prestación de servicio

El servicio se prestará en las instalaciones asociadas en el alcance organizativo descritas en este pliego, cumpliendo las medidas de seguridad del Cliente descritas en el apartado de “condiciones de seguridad/generales”.

La localización será separada de la plantilla del Cliente, con equipamiento propio y cumpliendo las instrucciones y normativa vigente.

4.6 Condiciones lingüísticas de ejecución

El servicio se presta en las dos lenguas oficiales: Euskera y Castellano, siendo la lengua utilizada en la comunicación, tanto oral como escrita, entre la adjudicataria y las personas usuarias o personas con las que haya de relacionarse en ejecución del contrato, aquella que elija la persona usuaria o tercero, en cada caso.

Cuando no conste expresamente opción alguna, las notificaciones y comunicaciones de todo tipo que la adjudicataria dirija a personas físicas o jurídicas se realizarán en las dos lenguas oficiales (Euskera y Castellano), sin perjuicio de que en cualquier momento la persona usuaria pueda ejercer su derecho a la opción de lengua.

En las comunicaciones se empleará normalmente el Euskera. A efectos de la ejecución del contrato, se entiende por emplear «normalmente el Euskera» lo siguiente:

- En las comunicaciones verbales, el personal con conocimiento de Euskera que en funciones de ejecución del contrato se dirija a los usuarios, se expresará inicialmente en esta lengua. Si los usuarios se dirigen en Euskera al personal adscrito a la ejecución del contrato que no tenga conocimientos suficientes en esta lengua, la adjudicataria habrá de facilitar inmediatamente los medios o personal con capacitación lingüística en Euskera necesarios para que la relación derivada de la ejecución del contrato pueda desarrollarse en Euskera.
- Las comunicaciones escritas se redactarán en Euskera y Castellano salvo que emisor y receptor opten por el euskera.

4.7 Actualización tecnológica

En el transcurso de la ejecución del contrato podrán surgir nuevas tecnologías, de necesaria adaptación por parte de los recursos asignados a los servicios. La transición de éstas se llevará a cabo con la coordinación del Responsable o Responsables de EJIE.

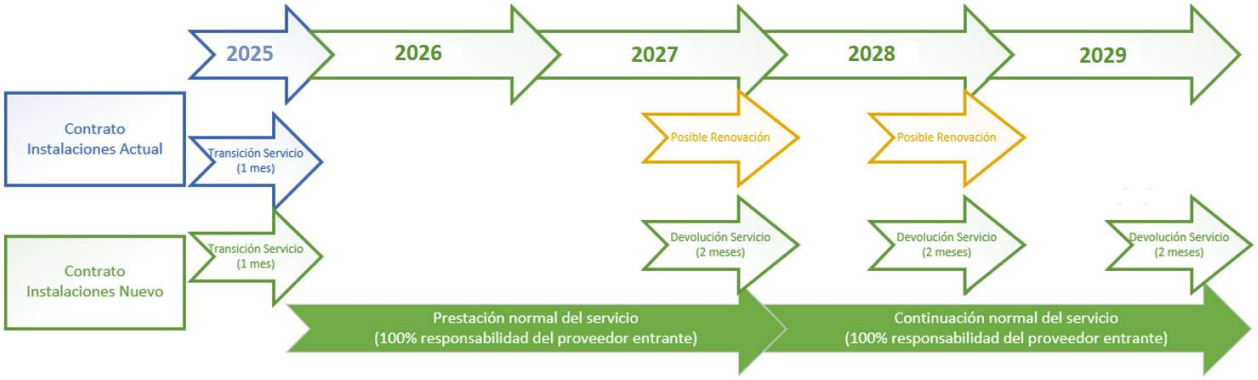
Se deberá garantizar la actualización de los conocimientos en los componentes de los servicios. Esta actualización de conocimientos deberá ser evaluable por EJIE, semestralmente, siendo responsabilidad de la Adjudicataria la adaptación de los recursos. En el caso de que no se llegue a las adaptaciones requeridas podrá conllevar la rescisión del contrato.

4.8 Documentación

La adjudicataria deberá actualizar la documentación técnica existente o crear nueva documentación (en euskera y castellano) conforme a las tareas, procedimientos o cambios que ocurran con el paso del tiempo en el servicio, y subirlo a los respositorios y/o herramientas de gestión y conocimiento corporativas que EJIE así lo determine.

5 Fases de la prestación del servicio

Las fases por las que pasará el servicio se muestran a continuación:



5.1 Fase de transición

La etapa de transición comprende desde el Inicio del servicio hasta el comienzo de la prestación del Servicio por parte de la nueva Adjudicataria, y tendrá una duración máxima de un (1) mes. Durante este tiempo el Servicio lo seguirá prestando el proveedor saliente mientras la Adjudicataria realiza la transferencia de conocimiento, herramientas y procedimientos que sean necesarios, y se realiza el traspaso de actividad progresivamente. Esta fase no tendrá ningún coste para el EJIE, incluidos todos aquellos costes derivados de posibles traslados de elementos.

La Adjudicataria en su propuesta deberá presentar el Plan de transición previsto, y se encargará de coordinar y ejecutar el traspaso del servicio con la Adjudicataria actual de manera que se garantice en todo momento la continuidad del servicio.

El Plan de transición contemplará, entre otros, i) la metodología propuesta para la fase, ii) los recursos necesarios para ejecutarla, iii) el calendario propuesto, iv) la estrategia de transición, v) la documentación, procedimientos o herramientas a traspasar o utilizar, vii) el equipo y comités que participarán en la fase.

La aprobación de la transición y por consiguiente del Periodo de transición no se dará por finalizada hasta que se realicen los pilotos o pruebas necesarias acordadas con EJIE de manera que se pueda probar y garantizar la correcta transición de los servicios.

Durante esta fase se deberá, entre otras:

- Llevar a cabo la reunión de lanzamiento
- Revisar el Plan de transición presentado en la propuesta para ajustarlo a los objetivos, necesidades, situación actual y calendarios en el Inicio del servicio
- Presentar la nueva versión del Plan de transición actualizada en veinte (20) días laborales, que deberá ser aprobada por el Cliente
- Presentar al equipo que participará en la Fase de transición

5.2 Fase de servicio modelo futuro

Esta fase se caracteriza por la prestación normal del Servicio según lo requerido en el presente pliego, tanto a nivel operativo (ejecución del servicio, evolución tecnológica, etc.), como de gobierno (comités, seguimiento del servicio y de niveles de servicio, etc.).

5.3 Fase de devolución

La adjudicataria estará obligada a devolver el servicio, ya sea por finalización del contrato o por resolución del mismo, de manera que se devuelva el control total del servicio contratado. Esta fase se realizará durante los dos últimos meses antes de la finalización del contrato. Se deberá entregar durante el anteúltimo mes de la finalización del contrato, toda la documentación y materiales que sean posibles sin que ello afecte al servicio prestado.

Durante este periodo la adjudicataria está obligada, además de la prestación del servicio en su integridad, a:

- Proporcionar a EJIE y a la nueva adjudicataria toda la información del servicio (incidencias, problemas, configuraciones, herramientas de control, procedimientos acordados, proyectos en marcha, documentación, informes de situación, base de datos de conocimiento, inventario…).
- Devolver a EJIE o traspasar a la nueva adjudicataria los soportes informáticos de su propiedad que contengan tanto datos de carácter personal (copias de seguridad), como que no los contenga (discos imágenes de instalación, discos de licencia, material de almacenes…).
- Devolver a las empresas garantes o traspasar a la nueva adjudicataria todo el stock de piezas o material informático que esté en su poder para la gestión de garantías.

Durante la totalidad del período de devolución, los niveles de servicio y calidad solicitados deberán mantenerse inalterados y será responsabilidad de la adjudicataria.

Durante los 6 primeros meses de servicio a partir de la fecha de Inicio de servicio, la Adjudicataria deberá entregar el Plan de devolución del servicio, que será aprobado a los veinte (20) días laborables de la entrega, y que deberá incluir el detalle de las tareas, calendario, responsabilidades y metodología que afecte a los recursos (documentos, herramientas, procedimientos, etc.) de manera que se indique el estado en el que se encuentran y la manera en la que se traspasarán a la nueva Adjudicataria entrante durante la fase de devolución.

6 Niveles de servicio

Se establece un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que serán objeto de seguimiento mensual y un nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio.

Se entiende como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el acuerdo entre la Adjudicataria del servicio y EJIE con objeto de garantizar unos niveles de calidad mínimos sobre el servicio prestado. En él se indica el servicio concreto, se documenta el objetivo de Nivel de Servicio y se especifican los compromisos que debe cumplir al Adjudicataria del Servicio.

Alguno de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) son considerados críticos y por tanto llevan asociada una penalización en caso de incumplimiento. Otros, en cambio, tienen la función de Indicadores de rendimiento, para medir y detallar la calidad del servicio a modo informativo sin conllevar asociada ninguna penalización en caso de incumplimiento.

Durante la ejecución de los servicios la adjudicataria podrá recoger indicadores adicionales a los recogidos en el presente pliego en el modelo de Acuerdos de Nivel de Servicio para su implantación en la fase de transición. Los niveles de Servicio ofertados deberán cumplir como mínimo los indicados en este pliego. Adicionalmente la Licitadora podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores. Estos ANS serán revisados anualmente entre la Adjudicataria y EJIE. También podrán ser añadidos nuevos ANS si fuera necesario para mejorar la calidad del servicio.

Una vez finalizada la Transición de cada servicio, la Adjudicataria estará obligada a reportar el nivel de los ANS con la periodicidad establecida.

* Los ANS solicitados y sus métodos de cálculo se encuentran detallados en el PCP

6.1 Seguimiento y reporte de los ANS

La medición y el seguimiento de los niveles de servicio se realizarán con la periodicidad definida para cada indicador, de forma que se garantice su correcto seguimiento dentro del Comité Operativo, sin perjuicio de que su seguimiento y análisis sea posible en cualquier momento.

La Adjudicataria proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato. La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión.

La Adjudicataria presentará un informe formal de resultados de la medición de los ANS antes del décimo día hábil del mes siguiente al período evaluado. Tras la entrega del informe, EJIE revisará los cumplimientos e incumplimientos, valorando las alegaciones que considere reflejando finalmente las penalizaciones acumuladas en ese mes en el Comité de Seguimiento mensual. Todos los datos y referencias que conformen los ANS deben ser de libre disposición para que EJIE pueda auditar y revisar tanto los datos resultantes como el origen y cálculo de estos.

6.2 Acuerdos De Niveles de Servicio

Los niveles de servicio se han agrupado en Acuerdo de Nivel de Servicio ANS de incidencias, ANS de peticiones y ANS de renove. Anualmente como se comenta más adelante se llevará a cabo una revisión en el comité específico para revisar y actualizar siempre de acuerdo por las partes los niveles de servicio, principalmente i) revisar los objetivos de cumplimiento en base a las medidas obtenidas durante el año, ii) incorporar o eliminar nuevos ANS por petición de alguna de las partes, o iii) cambiar la categoría del indicador entre ANS.

Las entregas que se solicitan en el presente pliego, como es el plan de devolución no tiene la consideración de ANS. En cambio, la Adjudicataria deberá remitir en tiempo y forma los documentos especificados, que estarán sujetos a la aceptación por parte de EJIE, que deberá de validarlos según los plazos.

6.3 Mecanismos de cálculo de los niveles de servicio

En los indicadores definidos se indica el Nivel de Servicio mínimo exigido que EJIE considera para los servicios objeto de este contrato. Los niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones económicas, que pretenden adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida (objetivamente medida a través de los indicadores). El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente en el Comité de Seguimiento.

La herramienta a utilizar para medir los tiempos será la herramienta de gestión de tickets del Cliente, extrayendo el tiempo registrado entre los diferentes estados de un ticket. Los tiempos computarán en función de la definición cada tipo de indicador.

6.4 Modificaciones de los ANS

Anualmente los ANS serán revisados en el Comité Estratégico con el objetivo de fijar nuevos valores objetivo más exigentes, debido a la mejora continua y curva de aprendizaje del servicio.

Para alinear el modelo de ANS a los requerimientos de EJIE y al cumplimiento de mejores prácticas, ambas partes podrán proponer cambios sobre el modelo, que serán revisadas por el comité de seguimiento y aprobadas por las partes.

Se considerarán cambios del modelo:

- La definición de nuevos indicadores.
- Variación en la forma de cálculo de un indicador (fórmula de cálculo, ventana temporal, muestra, etc.).
- Modificación de los valores objetivos definidos.
- Modificación de los diferentes valores asociados al modelo de penalizaciones y/o bonificaciones (variable multiplicadora, factor de incumplimiento, etc.).
- Cualquier modificación en el modelo que sea requerida con motivo de cambios regulatorios y/o normativos futuros.

7 Gobierno y seguimiento del Servicio

7.1 Responsabilidades y gestión del servicio

Los Servicios solicitados en el presente pliego precisan de un estrecho seguimiento en su ejecución por parte de EJIE con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos, la satisfacción del Cliente.
La empresa Adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere. Los órganos responsables del contrato podrán rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación o no superasen los controles de calidad acordados.
La Licitadora deberá de identificar un único interlocutor, un Director del Servicio, que responderá a todas las posibles eventualidades que se produzcan durante la duración del presente contrato. Dicho director será el responsable de gestionar y coordinar el Servicio.
Para alcanzar estos objetivos se define una estructura de seguimiento del contrato de tres niveles:

- **Nivel estratégico**, orientado a la resolución de conflictos que impactan en el servicio, mejora progresiva de los mismos y a la modificación del contrato de manera que este alineados con los objetivos de EJIE.
- **Nivel seguimiento del servicio**, Este nivel se encarga de realizar un seguimiento de los SLA, la priorización de iniciativas y de resolver los problemas con bajo impacto en el servicio.
- **Nivel operativo** está ligado a la ejecución concreta de los servicios. Por ello, se encarga del seguimiento diario del servicio, realizando la revisión de las incidencias, interrupciones de servicio, riesgos y seguimiento de los proyectos.

7.1.1 Comité Estratégico

Existirá un Comité estratégico del servicio, formada por el Director del Servicio de la empresa Adjudicataria y por los responsables del servicio designados por EJIE, con la función de supervisar el desarrollo a alto nivel del servicio, promover la mejora continua del servicio y acordar las modificaciones del contrato.
Este comité se reunirá trimestralmente, o bajo petición expresa de EJIE, y entre sus tareas se encuentran las siguientes:

- Resolución de situaciones de especial, disputas, surgidas en el servicio y no resueltas a nivel de seguimiento del servicio.
- Revisión y seguimiento de costes del servicio.
- Aprobación de iniciativas relacionadas con el servicio.
- Seguimiento a alto nivel del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de cada periodo y determinar el grado de incumplimiento de los ANS.
- Cualquier otro asunto en el ámbito de sus competencias que el propio Comité considere de interés.

7.1.2 Comité Seguimiento del Servicio

Existirá un comité de seguimiento del servicio, formada por los responsables de la empresa Adjudicataria y las siguientes personas designadas por EJIE:

- Director del servicio (bajo demanda)
- Gestores del servicio
- Responsables de procesos o funcionales
- Responsable de la transición (cuando aplique)

Este comité se reunirá al menos una vez al mes, o bajo petición expresa de EJIE, y entre sus tareas se encuentran las siguientes:

- Seguimiento de los diferentes SLA´s y su evolución.
- Revisar, adaptar y proponer modificaciones de los Niveles de Servicio inicialmente requeridos en base a la mejora continua de los mismos pudiendo establecer nuevas métricas, valores objetivos, etc.

- Aprobar la supresión o incorporación de ANS definidos en el Pliego y su posible sustitución por otros más acordes con la evolución de los servicios contratados.
- Verificación del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Aceptación de los servicios mensuales
- Priorización de las diferentes iniciativas.
- El estudio de los informes de actividad.
- Revisión de informes de las actividades de calidad.
- Revisión de problemas, incidencias reseñables, soluciones aportadas

La Adjudicataria generará informes periódicos de seguimiento mensualmente que se enviarán y serán presentados al responsable del servicio por parte de EJIE. Los informes elaborados por este comité serán al menos los siguientes y la información que deben contener es:

- Informe Semanal de seguimiento de servicio.
    - Seguimiento de SLA's indicando causas de incumplimientos si los hubiera.
    - Seguimiento problemas graves y acciones tomadas.
    - Seguimiento temas de seguridad.
    - Seguimiento resto procesos IT.
    - Revisión de informes de las actividades de calidad.
    - Acciones proactivas del servicio.
    - Dedicación del servicio, horas extras y su justificación.
    - Planes de formación.
    - Cuadro de Mando de evolución del servicio.
    - Seguimiento de actuaciones concretas
- Actas de reuniones.

7.1.3 Seguimiento Operativo

Existirán reuniones semanales operativas de seguimiento del servicio con la función de supervisar continuamente el desarrollo de las prestaciones contratadas. Dichas reuniones estarán formadas por los perfiles operativos y técnicos necesarios, tanto por la parte de la Adjudicataria como de EJIE, para dar seguimiento al día a día de la operación de los servicios, que entre otros serán:

- Gestores del servicio (bajo demanda)
- Responsables de procesos o funcionales
- Técnicos del servicio

Varias de las tareas serán:

- Seguimiento de las incidencias y peticiones del periodo
- El estudio de los informes de actividad
- Revisión de problemas, incidencias reseñables, soluciones aportadas

La Adjudicataria generará informes periódicos de seguimiento semanal que se enviarán y serán presentados al responsable del servicio por parte de EJIE. Los informes elaborados por este comité serán serán al menos los siguientes y la información que deben contener es:

- Informe Semanal de seguimiento de servicio.
    - Estado de los diferentes SLA y su evolución.
- Seguimiento Incidencias y problemas.
    - Número de incidencias, reincidencias y peticiones.
    - Incidencias categorizadas por causa.
    - Tiempo de resolución de incidencias y peticiones.
    - Desglose por tipo de incidencia (hard, soft., consumible, etc.) así como el tiempo de pérdida de servicio total por cada causa.
    - Equipos afectados por las incidencias o peticiones.
- Seguimiento peticiones, despliegues y cambios
    - Datos de actualización del parque.
    - Inventario del equipamiento instalado y variaciones respecto al anterior.
    - Configuraciones y parametrizaciones realizadas.

- Actas de reuniones.

7.1.4 Documentación de Seguimiento

Los acuerdos alcanzados en los Comités quedarán recogidos en un acta o documento de seguimiento y será responsabilidad de la Adjudicataria su elaboración y su paso a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la finalización de la reunión, así como la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión. Estos documentos tendrán validez una vez que EJIE ratifique su contenido.

7.2 Modificaciones en los servicios

Dentro de la oferta, basándose en los requerimientos especificados para el servicio, en la estimación que se realiza en los Anexos y del enfoque del servicio, se deberá hacer una propuesta base, que en el transcurso de la prestación del servicio podrá modificarse, tanto al alza como a la baja, dependiendo de las necesidades de EJIE en la prestación de sus servicios y que será revisada con una periodicidad trimestral, siendo dichas modificaciones obligatorias para la Adjudicataria.

En caso de producirse alguna variación, EJIE comunicará al menos con 1 mes de antelación las características de la misma. En todo caso sólo se facturará por los servicios efectivamente realizados. Las causas que pueden motivar la modificación del Servicio se han expuesto anteriormente en el punto 5.1 Alcance organizativo.

7.3 Constitución inicial del equipo de trabajo

El equipo técnico a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes y perfiles relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados.
Será necesario que el 100% de los recursos base asignados al servicio tengan una dedicación al servicio del 100%, durante toda la ejecución del contrato.
Si tras la adjudicación se observara que el equipo de proyecto no se corresponde con el establecido en la oferta técnica se contempla:

- Caso que la adjudicataria presente justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, se procederá a:
  - La presentación por la adjudicataria de sustituto/s con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
  - Aceptación del sustituto/s por parte del Responsable del servicio de EJIE.
- Caso de que se demostrase que el cambio no se corresponde con causa justificada, EJIE se reserva el derecho no solo a la aprobación del sustituto/s sino incluso a la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del pedido/contrato, si este hecho fuera elemento determinante en la mencionada adjudicación.

7.4 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La valoración de la calidad de los trabajos objeto del presente pliego corresponde al Responsable de EJIE, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría o superior, si existen razones justificadas que lo aconsejen.
Si la adjudicataria propusiera el cambio de alguna de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días naturales de antelación, y requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de sustituto/s con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

- Aceptación del sustituto/s por parte del Responsable del servicio de EJIE

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante un mínimo de 15 días. Por lo tanto, si a criterio del Responsable de EJIE, esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo del sustituto/s no serán facturables corriendo a cargo de la adjudicataria.

8 Disponibilidad del servicio

En todo caso y circunstancia, la adjudicataria debe obligarse a garantizar la disponibilidad del servicio. Para ello debe reflejar la estrategia, políticas o mecanismos de actuación habilitados frente a contingencias materiales provocadas por desastres, emergencias, falta de respuesta en el plazo, etc. y de recursos humanos que puedan poner en riesgo la prestación óptima del servicio a fin último de garantizar su prestación y calidad en cualquier circunstancia.

8.1 Plan de Continuidad de Servicio

A continuación, se enumeran los requisitos que los proveedores han de cumplir para asegurar la prestación del servicio:

- El proveedor deberá disponer de un plan de continuidad de servicio que asegure la provisión del servicio en modo contingencia, ante cualquier caso que imposibilite la ejecución normal (o preestablecida) del servicio. Este plan deberá tener identificadas a todas las personas y roles necesarios para su correcta ejecución.
- El proveedor deberá contar con un plan de pruebas (simulacros) exhaustivo que cubra todos los aspectos de continuidad vinculados a la provisión del servicio. Estas pruebas estarán programadas y su ejecución estará acompañada de la generación de evidencias necesaria para poder aportarlo ante una puntual solicitud de EJIE o para su revisión en las auditorías a proveedores.
- El proveedor deberá contar, si procede, con planes de mejora derivados de las pruebas realizadas.
- Se deberá disponer de un canal de comunicación especial en el que el proveedor informará a EJIE de manera urgente de cualquier incidente que active el plan de continuidad del servicio e informará periódicamente mientras se encuentre en situación de contingencia. Así mismo, se comunicará a EJIE el final de la situación de contingencia y cuando el servicio se encuentre, de nuevo, en funcionamiento normal

El proveedor deberá disponer de una política de continuidad del proveedor que esté alineada con el servicio prestado a EJIE.

8.2 Plan de Contingencia

Teniendo lo anterior en cuenta, como parte de la oferta el licitador deberá presentar un plan de contingencia que, al menos, y sin implicar que sean las únicas situaciones de contingencia que se puedan dar, deberá contener su propuesta sobre:

- Indisponibilidad, planificada o no, de la utilización de los emplazamientos físicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (oficinas, etc.).
- Indisponibilidad, planificada o no, de elementos tecnológicos habitualmente utilizados para la entrega del servicio (redes de comunicaciones, hardware, software, licencias, etc.).
- Indisponibilidad por brechas de seguridad (malware, campañas de phising, etc.).
- Bajas médicas no planificadas de personal asociado al servicio por un período superior a una semana.
- Bajas médicas no planificadas de personal asociado al servicio, de carácter indefinido o permanente.
- Bajas laborales no planificadas, bien de carácter temporal o permanente.
- Bajas laborales planificadas, bien de carácter temporal o permanente.
- Ausencias planificadas por periodos vacacionales.

También se deberá indicar la forma de garantizar, en todo momento, la disponibilidad de un equipo mínimo adecuado para la prestación óptima del servicio y el método propuesto para la asunción automática de responsabilidades de los roles clave del servicio (Responsable del Servicio) ante indisposiciones, bajas médicas o laborales, vacaciones…etc.

9 Condiciones de Seguridad/Generales

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir todas las reglas de seguridad referidas en el apartado "Reglas de la seguridad" del PCP. En línea con ese apartado, serán de obligado cumplimiento las "Políticas de Seguridad para personal de empresas proveedoras" (accesible en la web www.ejie.eus):

- Según dicho documento, serán de aplicación todas las condiciones detalladas en el apartado "Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores" en función de la tabla del apartado "Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores".

- El servicio objeto del presente pliego se proporcionará desde las oficinas de la adjudicataria, de modo que, para determinar las opciones que aplican según el apartado "Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Proveedores" habrá que considerar:
  - El "lugar de ejecución del servicio" tendrá la consideración de "remoto".
  - La "propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas" tendrá la consideración "del proveedor".
  - El "nivel de acceso" a los sistemas de EJIE tendrá la consideración de "con acceso privilegiado".
  - El proveedor "Sí" realiza la "Gestión de tecnologías" de EJIE.

- EJIE, tal como se indica en el apartado "Uso apropiado de los recursos" se reserva el derecho de implementar mecanismos de control y auditoría que verifiquen el uso apropiado de estos recursos

- La adjudicataria además se compromete al cumplimiento y a proporcionar la información solicitada en el documento "Políticas de Seguridad para personal de Empresas proveedoras – Anexo - Infraestructura TIC y Seguridad física y del entorno" que se encuentra en el Anexo Seguridad de dicho documento. Esta información será utilizada en las auditorías que se realizarán periódicamente. Será obligación de la adjudicataria proporcionar esta información anualmente y ante cualquier cambio significativo en su contenido.

- La adjudicataria se compromete, según se indica el apartado "Gestión de contingencias" a disponer de un plan que le permita continuar ofreciendo el servicio en situaciones de contingencia.

Si ante una incidencia o ciberincidente el proveedor no es capaz de activar un plan de contingencia que le permita continuar ofreciendo el servicio, EJIE se reserva el derecho de exigir el desplazamiento físico temporal de los administradores a las ubicaciones que EJIE determine de forma que puedan continuar ofreciendo el servicio con equipamiento "limpio" proporcionado por el propio adjudicatario, hasta el momento en que EJIE valide la recuperación del proveedor según el procedimiento pertinente en cada caso. El plan presentado debe detallar cómo se garantizará que el equipamiento utilizado en estas situaciones está limpio y no ha estado expuesto a la situación de riesgo.

El servicio objeto del presente pliego realizará labores de administración sobre los entornos responsabilidad de EJIE. Por ese motivo, adicionalmente, el adjudicatario deberá implantar las siguientes medidas de seguridad con objeto de reforzar la protección sobre los administradores y aplicar las medidas estandarizadas a nivel de administradores IT en EJIE:

- EJIE proporcionará credenciales de "usuarios administradores" a los participantes en el proyecto con objeto de permitirles el acceso a los recursos que requieran. Estas credenciales exigirán un segundo factor de autenticación. El adjudicatario deberá garantizar que los participantes en el proyecto disponen de hardware que permita la identificación y el acceso a los sistemas con suficientes garantías (MFA). Estos dispositivos podrán ser:
  - Teléfono móvil (Android o iOS), con sistema operativo actualizado, capaz de utilizar la APP del servicio de IDaaS implantado.
  - Dispositivos hardware homologados por EJIE:
  - Compatibles FIDO2

- El adjudicatario deberá proporcionar a los administradores equipos securizados con tecnologías EDR y EPP.
- El adjudicatario deberá proporcionar a los administradores equipos compatibles con los sistemas de acceso remoto utilizados en EJIE, es decir, con la solución VPN y/o solución SSE-ZTNA utilizada por EJIE.
- EJIE proporcionará a los administradores acceso a recursos de Office365, utilizando para ello “usuarios invitados” en los que el UPN coincidirá con el email propio de cada administrador en la empresa proveedora (nombre@dominio_adjudicatario). A estos usuarios invitados se les exigirá la utilización de un segundo factor de autenticación (MFA), por lo que el adjudicatario deberá encargarse de proporcionar a sus administradores credenciales compatibles con este requisito.

EJIE se reserva el derecho de exigir al adjudicatario la implantación de medidas de seguridad específicas que deberá acometer en el plazo de 6 meses, suponiendo el incumplimiento de esa implantación la penalización correspondiente especificada en el PCP

10 ANEXO I- DEFINICIONES

Concepto	Definición
Cliente	EJIE como entidad que realiza la contratación. Poder adjudicador.
Contrato	Hace referencia a la relación contractual que se establecerá desde la formalización del contrato con objeto contemplado en el del presente pliego, hasta el fin de vigencia del mismo.
Equipamiento	Conjunto de aparatos electrónicos y servicios anexos que pueden girar en torno al ordenador personal, incluyendo el propio ordenador personal (ya sea de sobremesa o portátil).
Inicio de los servicios	1 de diciembre de 2025, para iniciar la fase de transición explicada en su apartado correspondiente.
Órgano Gestor	Nombre del organismo que gestiona los servicios TIC a prestar a las personas usuarias profesionales del Gobierno Vasco y sus ciudadanos, que actualmente recae sobre EJIE, bajo el marco de actuación del proyecto Batera
Periodo de transición	Período durante el cual la Adjudicataria entrante realiza la transición de los Servicios de la Adjudicataria saliente. La duración del periodo transcurre desde el inicio de la transición por parte de la Adjudicataria entrante hasta la aprobación por parte de EJIE de la correcta transición de los servicios.
Plan de transición	Documento donde se especifican las tareas, procedimientos, responsabilidades, calendario, pilotos propuestos para probar la correcta transición de los servicios, etc., para realizar con éxito el traspaso de responsabilidades de gestión y operación de los servicios de la Adjudicataria saliente a la Adjudicataria entrante.
Receptor/es del servicio	Todos los organismos que actualmente están en el proyecto EJIE-Batera como son Gobierno Vasco, Osakidetza, Red Sectorial de Justicia, Organismos Autónomos y resto de entidades de Convergencia, así como todo aquel organismo que se incorpore.
Licitadora	Empresa o unión temporal de empresas que presenta una oferta según las condiciones establecidas en el presente pliego a través de la aplicación de licitación electrónica de Gobierno Vasco.

Servicio/s	Alcance a prestar por la adjudicataria definido en el presente pliego.
Sistemas de Información	Relación de aplicaciones, sistemas, infraestructuras, datos, en general, cualquier conjunto de servicios TIC que Gobierno Vasco pone a disposición de sus Receptores del servicio.
Director	Persona definida por la Adjudicataria con la experiencia necesaria para controlar y gestionar la totalidad del Servicio. Será también la emncargada de la relación con el responsable del servicio en EJIE.

11 ANEXO II – ENTIDADES Y ORGANISMOS

El listado de entidades y organismos a los que dar servicio sería el indicado a continuación. Aunque las entidades más relevantes ya se han incorporado a Batera, nuevas entidades podrían adherirse a algunos de los servicios ofrecidos durante el tiempo de vigencia del contrato:

Company Type	Company
▼ 11 - Convergencia	Total
	Agencia Vasca de Ciberseguridad
	BIOEF
	EITB
	ETS
	EUSKOTREN
	HAZI
	JUSTIZIA
	VISESA
▼ 01 - Admón General	Total
	ADMINISTRAZIO OROKORRA
	ALIMENT., DESARR. RURAL, AGRICULT. Y PES
	BIENESTAR, JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO
	CIENCIA, UNIVERSIDADES E INNOVACIÓN
	CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA
	D.ECONÓMICO, SOSTENIBILIDAD Y M.AMBIENTE
	ECONOMÍA Y HACIENDA
	ECONOMÍA, TRABAJO Y EMPLEO
	EDUCACIÓN
	EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES
	GOBERNANZA, ADMÓN. DIGITAL Y AUTOGOBIER.
	HACIENDA Y FINANZAS
	INDUSTRIA, TRANSICIÓN ENERGÉTICA Y SOST.
	JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
	LEHENDAKARITZA
	MOVILIDAD SOSTENIBLE
	PLANIF.TERRITOR., VIVIENDA Y TRANSPORTES
	SALUD
	SEGURIDAD
	TRABAJO Y EMPLEO
	TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO
	VIVIENDA Y AGENDA URBANA

Company Type	Company
▼ 02 - Organismos Autónomos	**Total**
	AVC
	EMAKUNDE
	EUSTAT - INST.VASCO DE ESTADÍSTICA
	GOGORA
	HABE
	IVAP
	KONTSUMOBIDE
	LANBIDE
	OSALAN
▼ 03 - Osakidetza - Servicios Centrales	**Total**
	OSAKIDETZA
▼ 04 - SPRI, SPRILUR	**Total**
	AGENCIA VASCA DE INTERNACIONALIZACIÓN
	GESTIÓN CAPITAL RIESGO DEL PAÍS VASCO
	SPRI
	SPRILUR
▼ 05 - Cultura	**Total**
	ETXEPARE
	EUSKADIKO ORKESTRA
▼ 06 - EVE	**Total**
	EVE
▼ 07 - Otras Sociedades Públicas y Fundaciones	**Total**
	ALOKABIDE
	AUKERAK AGENCIA VASCA DE REINSERCIÓN SOCIAL
	BASQUE RESEARCH AND TECHNOLOGY ALLIANCE
	BASQUETOUR
	EJIE
	eLankidetza
	Euskalmet
	IHOBE
	ITELAZPI
	IVF
	IZENPE
	KZGUNEA
	MUSIKENE
	UNIBASQ
	Uraren Euskal Agentzia
▼ 08 - Consorcios	**Total**
	CONSORCIO HAURRESKOLAK

▼ 09 - Otros organismos
Total
AVPD
COJUAE
DPD
ITZARRI
OARC
ORGANO DE EVALUACION INVESTIGACION E INNOVACION
SISTEMA INTERNO DE INFORMACION DE INFRACCIONES
TVCP

12 ANEXO III – SISTEMA OPERATIVO Y SOFTWARE BASE

Sistema Operativo

Windows 10 22H2 mayoritariamente → Proyectos de migración a Windows 11

Windows 10 en compilaciones anteriores en algunos equipos

Windows 7 y Windows XP de manera marginal

Linux en determinados organismos

(Futuras migraciones a nuevas versiones Windows)

Software base Osakidetza

Software instalado en master:

Producto
7-Zip (x64)
Adobe Acrobat DC (64-bit)
Adobe Shockwave Player
Crystal rteports Basic Runtime for Visual Studio 2008
Epson Printer Software
Epson Universal Print Drivers Printer Uninstall
Google Chrome
Idazki Desktop
Instalable DNIe
Instalable TC-FNMT
Izenpe Middleware
Java 8 Update 151
Java 8 Update 151 (64 bit)
Libre Office Suite
LibUsDotNet
LAPS (Admin Local Password Solution)
Microsoft Access Runtime 2016
Microsoft Edge
Microsoft Office Language Interface Pack 2016 - Euskara
Microsoft Office 2016 Standard
Microsoft OneDrive
Microsoft Visual C++ 2005
Microsoft Visual C++ 2010 x64

Microsoft Visual C++ 2012 x64
Microsoft Visual C++ 2012 x86
Microsoft Visual C++ 2013 x64
Microsoft Visual C++ 2013 x86
Microsoft Visual C++ 2015-2022 x86
Microsoft Visual C++ 2015-2022 x64
Microsoft Windows Desktop Runtime - 6.0.12 (x64)
Mozilla Firefox (x64-es)
Mozilla Maintenance Service
NDDigital DCS Server
NDDigital nddPrint Agent
Paint
Paquete Controladores de Windows-Lexmark International Printer
Paquete Controladores de Windows-Lexmark International Printer
Paquete Controladores de Windows-Lexmark International Printer
SAP Crystal Reports runtime engine for .NET Framework 32 bit
SIAVAL SafeCert CSP Client
Team Developer 5,2 Deployment
Vmware Horizon Client
WebView2 Runtime de Microsoft Edge
Windows Driver Package-Direccion General de la Policía (UMPass) SmartCard
Windows Driver Package-Fabrica Nacional de Moneda y Timbre (UMPass) SmartCard
Xuxen 5,1 Euskarako Zuzentzailea
Zoom
Zoom Outlook Plugin

Software que se instala en postinstalación:

Bitdefender Endpoint Security Tools
CrowdStrike Windows Sensor
FlexxAgent
Configuration Manager Client

Software base EJGV y EJIE

Software instalado en master:

Producto
7-Zip x64
Adobe Acrobat (64bits)
Adobe Shockwave Player

Aplicaciones de Microsoft 365 para empresas - es - es / eu - es
Bitdefender Endpoint Security Tools
Egoitza Txartela Birtuala
Ganes 22.01.00.00
Google Chrome
Idazki Desktop
Instalable DNIe
Instalable TC-FNMT
Okta Verify 4.8.1.0
Izenpe Middleware
Java 8 Update 151
Java 8 Update 151 x64
Libre Office Suite
Local Administrator Password Solution
Microsoft Edge
Microsoft OneDrive
Microsoft Teams
Microsoft Visual C++ 2005 Redistributable
Microsoft Visual C++ 2005 Redistributable (X64)
Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x86
Microsoft Visual C++ 2010 X86 Redistributable
Microsoft Visual C++ 2012 Redistributable x64
Microsoft Visual C++ 2012 Redistributable x86
Microsoft Visual C++ 2013 x64
Microsoft Visual C++ 2013 x86
Microsoft Visual C++ 2013 x64
Microsoft Visual C++ 2013 x86
Microsoft Visual C++ 2015-2022 Redistributable (x64)
Microsoft Visual C++ 2015-2022 Redistributable (x86)
Mozilla Firefox (x64 es-ES)
Mozilla Maintenance Service
Oracle Enterprise Single Sing-On Client
PDF 24 Creator
Zoom

Software que se instala en postinstalación:

Bitdefender Endpoint Security Tools
CrowdStrike Windows Sensor
FlexxAgent

Configuration Manager Client

Software base Justizia

Software instalado en master:

Producto
7-Zip 19.00 (x64 edition)
Adobe Acrobat DC (64-bit)
Adobe Shockwave Player 12.2
AutoFirma
Epaibar (Vmwware ThinApp)
Fujitsu Unreal Media Player Plugin 9.5.1 version 9.5.1
GANES 22.01.00.00
Google Chrome
Idazki Desktop
Instalable DNIe
Instalable TC-FNMT
Izenpe Middleware
Java 8 Update 151
K-Lite Codec Pack 9.9.0 (Full)
LibreOffice 7.3.0.3
Local Administrator Password Solution
Microsoft Edge
Microsoft Office Language Interface Pack 2016 - Euskara
Microsoft Office Professional Plus 2016
Microsoft OneDrive
Microsoft Visual C++ 2012 x64 Redistributable
Microsoft Visual C++ 2012 x86 Redistributable
Microsoft Visual C++ 2013 x64 Redistributable
Microsoft Visual C++ 2013 x86 Redistributable
Microsoft Visual C++ 2015-2022 x64 Redistributable
Microsoft Visual C++ 2015-2022 x86 Redistributable
Mozilla Firefox (x64 es-ES)
Mozilla Maintenance Service
PDF24 Creator
VLC media player
Vmware Horizon Client
WebView2 Runtime de Microsoft Edge
Windows Driver Package - Dirección General de la Policía

Windows Driver Package - Fabrica Nacional de Moneda y Timbre
WRQ Reflection Suite for X 10.0
Zword
BGInfo
.NET 3.5 SP1
.NET 4.8
DNIe
Certificados Raíz
TC-FNMT
Bitdefender Endpoint
Intel Graphics Command Center

Software que se instala en postinstalación:

Bitdefender Endpoint Security Tools
CrowdStrike Windows Sensor
FlexxAgent
Configuration Manager Client

13 ANEXO IV – RENOVE DE EQUIPOS Y FECHAS DE VENCIMIENTO DE RENTING

Estimacion **TOTAL** de elementos a renovar con sus fechas de vencimiento agrupadas por trimestre:

	2026				Total 2026	2027				Total 2027	2028				Total 2028	2029				Total 2029	Total general
	Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4		Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4		Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4		Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4		
Etiquetas de fila																					
Computer	130	1103	719	2818	4769	2401	1321	2282	2998	9002	5017	4574	5425	3312	18329	6725	5705	4301	3958	20688	52788
Computer Peripheral	112	1678	2041	4136	7967	2850	1519	2076	3180	9625	4946	4429	5290	3484	18149	6662	5474	4673	4304	21114	56855
Scanner	78	108	60	175	421	342	365	120	173	1000	0	271	0	283	554	226	52	208	1	486	2461
Tablet	4	48	6	23	80	55	0	0	0	55	0	0	0	0	0	38	20	32	158	250	385
Total general	**323**	**2936**	**2826**	**7152**	**13237**	**5648**	**3205**	**4478**	**6350**	**19682**	**9964**	**9275**	**10715**	**7079**	**37032**	**19158**	**10427**	**6827**	**6126**	**42538**	**112489**

* La distribución de los renoves indicados en el 2029 se ha realizado teniendo en cuenta los elementos que se están renovando y se van a renovar durante este año 2025, y cuyo próximo ciclo de renovación previsiblemente será dentro de 4 años.

* Computer agrupa tanto a equipos de sobremesa, tinys o workstations, como a equipos portatiles y ultraligeros, siendo la unidad de medida para la renovación de los puestos de usuario, considerando el resto de los elementos conectados como accesorios o periféricos.

* No se incluyen los datos de impresoras, al estar siendo renovados mediante el servicio de pago por impresión ajeno al presente contrato.

Por entidades: **OSAKIDETZA**

	2026		Total 2026	2027				Total 2027	2028				Total 2028	2029				Total 2029	Total general
	Trim.3	Trim.4		Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4		Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4		Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4		
Etiquetas de fila																			
Computer	0	76	76	186	534	845	1418	2983	3630	4062	4382	2636	14711	5946	4672	3589	3424	17630	35400
Computer Peripheral	28	103	131	221	727	966	1741	3655	3458	3895	4217	2582	14153	5825	4550	3468	3302	17146	35084
Scanner	60	0	60	12	6	24	0	42	0	95	0	17	112	5	0	0	0	5	218
Tablet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	20	5	26	26
Total general	**88**	**179**	**266**	**419**	**1267**	**1835**	**3160**	**6680**	**7088**	**8052**	**8599**	**5236**	**28975**	**17284**	**8398**	**4691**	**4435**	**34807**	**70729**

Por entidades: **JUSTIZIA**

	2026				Total 2026	2027				Total 2027	2028				Total 2028	2029				Total 2029	Total general
	Trim.1	Trim.2		Trim.3	Trim.4		Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4		Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4		Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4		
Etiquetas de fila																						
Computer	2		752	2	65	822	1201	62	26	14	1304	4	163	528	190	884	0	1	4	54	59	3070
Computer Peripheral	4		1399	1290	1092	3785	1280	247	26	4	1558	16	163	527	199	905	42	379	108	488	1018	7265
Scanner	1		17	0	72	90	126	211	22	0	359	0	1	0	5	6	1	0	0	0	1	456
Tablet	0		2	0	2	5	12	0	0	0	12	0	0	0	0	0	12	0	0	23	35	52
Total general	**7**		**2171**	**1292**	**1231**	**4702**	**2620**	**521**	**74**	**18**	**3233**	**19**	**328**	**1055**	**394**	**1795**	**55**	**380**	**112**	**565**	**1112**	**10842**

Por entidades: **ADMINISTRACION GENERAL Y RESTO DE ORGANISMOS**

	2026				Total 2026	2027				Total 2027	2028				Total 2028	2029				Total 2029	Total general
	Trim.1	Trim.2		Trim.3	Trim.4		Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4		Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4		Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4		
Etiquetas de fila																						
Computer	127		350	716	2677	3871	1014	725	1411	1565	4715	1384	349	515	486	2734	779	1032	708	480	2999	14318
Computer Peripheral	108		278	724	2941	4051	1349	545	1084	1435	4412	1472	371	546	702	3091	796	545	1097	514	2951	14506
Scanner	77		91	0	103	271	204	148	74	173	599	0	175	0	262	437	220	52	208	1	480	1787
Tablet	4		46	6	20	76	43	0	0	0	43	0	0	0	0	0	25	20	12	131	188	307
Total general	**316**		**766**	**1446**	**5742**	**8269**	**2610**	**1417**	**2569**	**3173**	**9769**	**2856**	**895**	**1061**	**1450**	**6262**	**1819**	**1649**	**2024**	**1126**	**6618**	**30918**

14 ANEXO V - DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL INSITU

Por necesidades de las tareas a realizar y optimización del servicio, se requiere la presencia de técnicos in situ de manera permanente en algunas ubicaciones de algunas de las entidades cliente.

Osakidetza

Para eficientar el servicio y la atención en Osakidetza, se hace necesario la diposición de técnicos insitu en las siguientes sedes:

	Formato presencial Osakidetza	
Bizkaia	OSI BARRUALDE-GALDAKAO	1
	OSI EZKERRALDEA-ENKARTERRI-CRUCES	1
	OSI BILBAO-BASURTO	1
Gipuzkoa	OSI DONOSTIALDEA	1
	OSI ALTO DEBA / BAJO DEBA	1
Araba	OSI ARABA	2
	DIRECCION GENERAL	1

EJGV

Para eficientar el servicio y la atención en la RCAGV, se permite el uso de un espacio reducido de trabajo con técnicos insitu de manera permanente en las siguientes sedes de cliente, según dimensionamiento que proponga la adjudicataria, y previa autorización de EJIE y del responsable final de la ubicación.

- Araba: Edificio de Lakua y edificio de EJIE
- Bizkaia: Sede de Gran Vía
- Gipuzkoa: Edificio de Intxaurrondo

Euskotren

Para eficientar el servicio y la atención en Euskotren, se permite el uso de un espacio reducido de trabajo con técnicos insitu de manera permanente en su sede de Atxuril, si bien no requere presencialidad 100%, si conllevaría la necesidad de estar in-situ un porcentaje de la jornada laboral, o un número de jornadas a la semana, siendo el resto de la actividad a realizar de manera itinerante o en las oficinas de la empresa Adjudicataria.

- Bizkaia: Sede de Atxuri: 2 técnicos

15 ANEXO VI - DISTRIBUCIÓN DE CENTROS DE OSAKIDETZA POR MUNICIPIO Y TERRITORIO HISTÓRICO

Datos se pueden consultar del siguiente enlace:

Centros de salud, ambulatorios y hospitales públicos de Euskadi - Conjunto de datos de Open Data Euskadi - Euskadi.eus

16 ANEXO VII – VOLUMETRIAS DE EQUIPAMIENTO

16.1 EQUIPAMIENTO PUESTO DE USUARIO

	Elementos
Computers (incluidos portátiles)	47.381
Computer Peripherals	57.685
Printer	2.514
Scanners	2.294
Tablets	467

* Las impresoras están en proceso de migración al servicio de pago por impresión y su número irá en descenso durante el primer año de contrato, hasta ser una atención minoritaria por parte del servicio de Instalaciones.

16.2 EQUIPAMIENTO FRENTE A SU MÉTODO DE ADQUISICIÓN

	Compra	Renting
Computers (incluidos portátiles)	8%	92%
Computer Peripherals	19%	81%
Printer	48%	52%
Scanners	10%	90%
Tablets	28%	72%

16.3 DISTRIBUCION EQUIPAMIENTO POR MARCA RESPECTO AL TOTAL DEL PARQUE

MARCA	Porcentaje
Lenovo	75%
Phillips/Aoc	10%
Resto (Apple, Dell, Acer…)	15%

16.4 OTRO TIPO DE EQUIPAMIENTO

Telefonia IP

ENTIDAD	Número aprox.
Osakidetza	8.500
Justizia	4.000
Gobierno y resto de entidades u organismos	10.000

Tablets movilidad.

ENTIDAD	Número aprox.
Osakidetza	3.300

* Osakidetza se encuentra en un proyecto de sustitución de tablets para movilidad por teléfonos móviles con el mismo uso y que serían gestionados y atendidas de la misma manera que las tablets a las que sustituyen.

17 ANEXO VIII – VOLUMETRIAS REFERENTES DEL SERVICIO

17.1 INCIDENCIAS

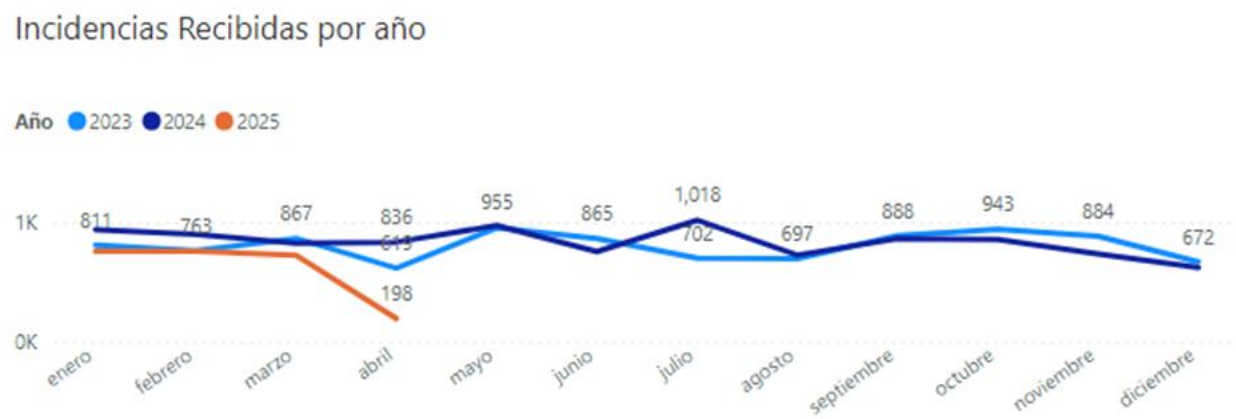
La distribución de incidencias asignadas a los grupos de soporte relacionados con el servicio durante los últimos 13 meses se muestran a continuación:

Herramienta	Grupo asignado	empresa													
INCIDENCIAS				mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25
SM	PROV-MTMTO-MICRO	OSAKIDETZA	PUESTO USUARIO	822	832	969	757	1012	732	860	857	733	620	760	657	726
SM	TCA SISTEMAS-MICRO - SOPORTE	OSAKIDETZA	ENDPOINT	171	267	280	267	243	163	376	318	265	146	247	217	201
SNOW	Soporte Instalaciones	JUSTICIA	PUESTO USUARIO	89	112	96	91	127	68	89	78	80	58	59	55	73
SNOW	Soporte Puesto EndPoint Core	JUSTICIA	ENDPOINT	15	35	39	37	28	12	26	51	21	16	16	33	16
SNOW	SOPORTE INSTALACIONES	EJGV	PUESTO USUARIO	694	760	862	766	804	525	763	862	700	482	642	519	711
SNOW	Soporte Puesto EndPoint Core	EJGV	ENDPOINT SNOW	84	184	115	89	117	58	115	100	81	65	60	63	107
				1875	2190	2361	2007	2331	1558	2229	2266	1880	1387	1784	1544	1834

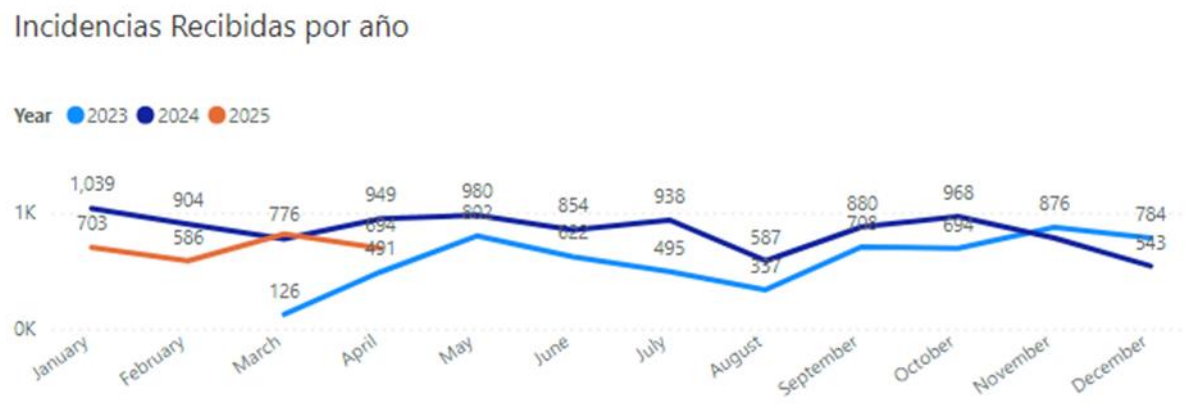
*SM=Service Manager de Osakidetza

*SNOW=Service Now

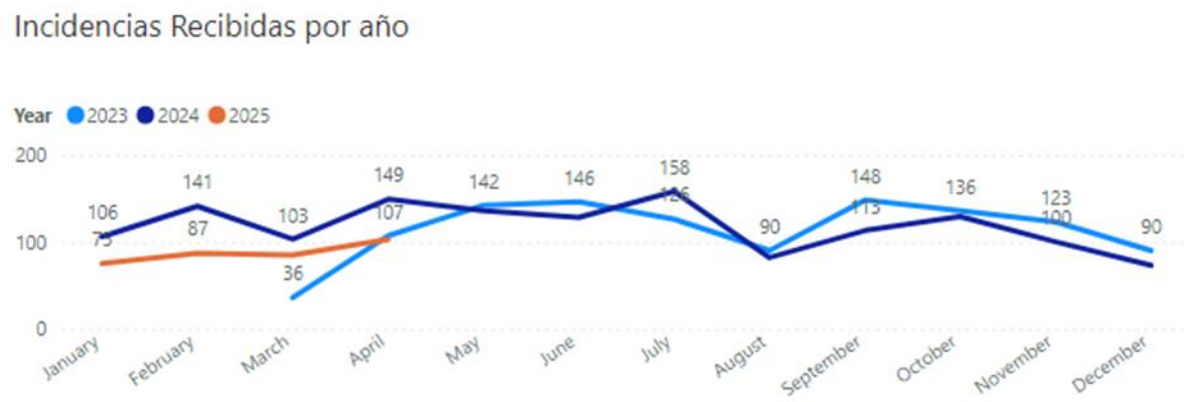
OSAKIDETZA (Service Manager)



EJGV (Service Now)



JUSTIZIA (Service Now)



17.2 PETICIONES

La distribución de peticiones asignadas a los grupos de soporte relacionados con el servicio durante los últimos 13 meses se muestran a continuación:

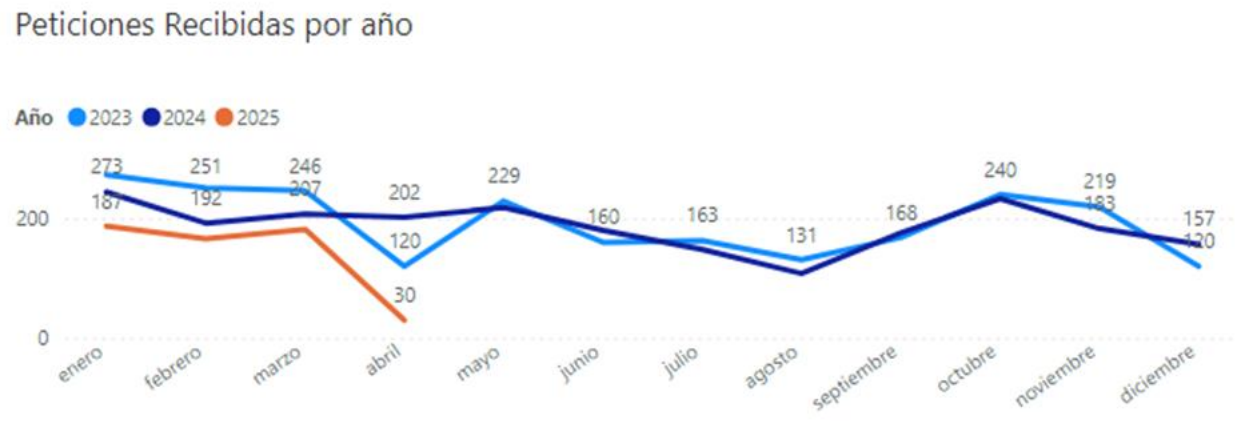
PETICIONES														
SM	PROV-MTMTO-MICRO	OSAKIDETZA	PUESTO USUARIO	192	190	199	169	139	100	167	224	172	152	174	153	173
SM	TCA SISTEMAS-MICRO - SOPORTE	OSAKIDETZA	ENDPOINT	15	8	20	11	8	7	9	11	10	11	12	11	9
SNOW-TASK(SCTASK)	Soporte Instalaciones	JUSTICIA	PUESTO USUARIO	31	17	42	40	12	5	13	27	12	34	19	32	29
SNOW - TASK (SCTASK)	Soporte Puesto EndPoint Core	JUSTICIA	ENDPOINT	4	10	10	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0
SNOW - CHANGE (CTASK)	Soporte Puesto EndPoint Core	EJGV	ENDPOINT	2	4	2	11	15	11	2	9	10	6	9	5	12
SNOW - TASK (SCTASK)	Soporte Instalaciones	EJGV	PUESTO USUARIO	673	552	1041	582	549	237	616	846	712	380	761	697	890
SNOW - TASK (SCTASK)	Soporte Puesto EndPoint Core	EJGV	ENDPOINT	64	33	70	44	50	22	75	116	80	51	79	55	79
				981	814	1384	859	773	382	882	1233	998	636	1054	953	1192

*SM=Service Manager de Osakidetza

*SNOW=Service Now

*Una tarea puede conllevar la instalacion o renovación de varios dispositivos. Los elementos renovados por mes se encuentran detallados en el Anexo IV

OSAKIDETZA (Service Manager)



*Las peticiones de renovación de equipos de Osakidetza no se encuentran reflejadas en la tabla anterior. Los elementos renovados por mes se encuentran detallados en el Anexo IV

EJGV (Service Now)



JUSTIZIA (Service Now)

