N.I.F.: A-95282216 Registro Mercantil de Bizkaia, Hoja BI-38047, Folio 102, T 4347 , Inscripción 1. – Sociedad Unipersonal

I.F.Z.: A-95282216 Bizkaiko Merkataritza Erregistroa, BI-38047 O.a, 102 Oh. a, T 4347 , 1. Idazp.a – Persona Bakarreko Baltzua

EXPEDIENTE 012.ST.2025

PLIEGO DE BASES TÉCNICAS

Mantenimiento de Sistemas de Información de Itelazpi

AURKIBIDEA / ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO 3

2. ALCANCE DEL CONTRATO 4

3. SERVICIOS SOLICITADOS 7

3.1. DETALLE DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS 7

3.1.1. Servicio de atención a los usuarios finales 7

3.1.2. Servicio de oficina de técnica y gestión de proyectos 7

3.1.3. Mantenimiento correctivo/preventivo 10

3.1.4. Mantenimiento adaptativo/evolutivo 11

3.1.5. Servicio especializado de ciberseguridad 12

3.2. DEFINICIÓN DE NIVELES DE SERVICIO 12

4. MODELO ORGANIZATIVO 14

4.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA 14

4.1.1. Plan de formación 15

4.2. MEDIOS HUMANOS 15

4.3. MODELO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO 16

4.4. MODELO DE INTERLOCUCIÓN 17

4.5. MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES 17

4.5.1. Medios técnicos provistos por Itelazpi 17

4.5.2. Medios físicos provistos por Itelazpi 19

4.5.3. Medios técnicos provistos por la empresa adjudicataria 19

5. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO 20

5.1. FASE 1. DIAGNÓSTICO 20

5.2. FASE 2. TRANSFERENCIA 20

5.3. FASE 3. ESTABILIZACIÓN 21

5.4. FASE 4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO 21

5.5. FASE 5. DEVOLUCIÓN 21

6. PRESUPUESTO Y PLAZO DEL CONTRATO 23

6.1. PRESUPUESTO 23

6.2. PLAZO 24

7. FACTURACIÓN 25

8. ESTRUCTURA DEL CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA (SOBRE 2A) 26

8.1. FICHA RESUMEN DE PRESTACIONES OFERTADAS 26

8.2. ANEXOS DE LA PROPUESTA ..... **¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**

9. ANEXOS 28

9.1. PLANTILLAS 28

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente documento describe las condiciones técnicas de contratación del servicio de **Mantenimiento y Operación de los sistemas de información** de Itelazpi S.A. (Itelazpi en lo que sigue), en el ámbito del software de base, la infraestructura de sistemas y los controles de ciberseguridad. La duración del contrato será de **dos (2) años**, extendiéndose desde el **01 de enero de 2026** hasta el **31 de diciembre de 2027**, siendo prorrogable en otros **tres (3) años adicionales.**

Con carácter general, el presente documento establece las condiciones y requisitos que las empresas licitadoras deberán cubrir en sus propuestas.

2. ALCANCE DEL CONTRATO

El presente contrato de mantenimiento de los sistemas de información de Itelazpi contempla la realización de tareas de soporte, mantenimiento y operación de redes y sistemas, así como de ciberseguridad.

No obstante, dentro de **los sistemas de información** utilizados por Itelazpi, se pueden diferenciar los siguientes tipos de sistemas:

- **Sistemas informáticos on-premise** propiedad de Itelazpi.
- **Sistemas informáticos en modalidad de IaaS** alojados en modalidad IaaS y Hosting dentro de la red convergente de Gobierno Vasco (en adelante Batera) en infraestructuras de EJIE.
- **Sistemas informáticos de terceros**, como aplicativos en nube.

Esta tipología de los sistemas determinará el alcance del soporte para cada caso.

En términos generales, las tareas de soporte se circunscriben dentro del ámbito los siguientes componentes:

- **Componentes físicos o de hardware:**
  - Ordenadores y estaciones de trabajo.
  - Servidores físicos.
  - Infraestructura local de virtualización. Almacenamiento Netapp, servidores Huawei, networking Cisco, Firewall + VPN CheckPoint.

- **Componentes de software:**
  - Soporte a sistemas operativos, hipervisores y software de infraestructura ubicado en el entorno local de Itelazpi. Entorno VMware, Netapp.
  - Soporte a sistemas operativos y aplicativos en infraestructuras virtuales convergentes de Gobierno Vasco. Entornos Linux, Microsoft Windows Server, MS Domain Controller (AD, DNS, DHCP…), WSUS. Arquitecturas basadas en dockers.
  - Entorno de automatización de servicios vRA y sistemas de peticiones ServiceNow de Batera.
  - Herramientas de seguridad: Antivirus (Trendmicro), WAF (Fortiweb), VMware AVI.
  - Soporte a las herramientas ofimáticas dentro del entorno colaborativo O365 corporativo de Gobierno Vasco (en adelante Elkarlan).
  - Soporte a otras utilidades y herramientas utilizadas por Itelazpi:
    - Monitorización Nagios, CastleRock SNMPc, IBM Tivoli Netcool.
    - IoT: Plataforma Lorawan LNS Orbiwise, Nodered, ThingsBoard, Grafana.
  - Software de desarrollo y ayuda a la programación.
  - Soporte y ayuda a la configuración, y disponibilidad de aplicativos corporativos: ERP Sage200c, control de accesos Evalos Saas, Inventario corporativo Akitegia (aplicación desarrollada a medida en .NET)

- **Componentes de datos:**
  - Sistemas de gestión de bases de datos. MS SQL Server 2012, 2016
  - Gestión de copias de seguridad de datos y configuraciones. Veeam Backup.

- **Componente de comunicaciones**
  - Infraestructura de red y comunicaciones, tanto en sistemas locales como convergentes.
  - Equipamiento y comunicaciones securizadas con los centros de la red de Itelazpi.
  - Servicios de red privada virtual (VPN)
  - Acceso a internet

- **Componente de seguridad**
  - Sistemas o elementos de seguridad (Firewall, IDS/IPS, WAF, Antivirus, etc.).
  - Soporte avanzado de ciberseguridad.
  - Vigilancia tecnológica.
  - Acceso remoto seguro

El **soporte de todos estos componentes** mencionados queda dentro del alcance del presente contrato, siendo la empresa adjudicataria la responsable integral del mantenimiento, independientemente de que los sistemas informáticos propiedad de Itelazpi sean físicos o estén en modalidad de IaaS en las infraestructuras convergentes en EJIE.

También entra dentro del alcance del proyecto la **operación de los sistemas convergentes** en EJIE, la gestión y canalización de peticiones e incidencias, así como la implantación de nuevos evolutivos e iniciativas dentro de este entorno.

Asimismo, también entran dentro del ámbito del contrato, todos los **subsistemas hardware, comunicaciones y gestores de bases de datos** que forman parte de los sistemas informáticos de Itelazpi, a excepción de aquellos que son mantenidos directamente por los diferentes procesos operativos de Itelazpi.

En lo relativo al componente específico de ciberseguridad, también están dentro del alcance del proyecto los **controles de ciberseguridad en las áreas de software e infraestructuras de sistemas** con el objeto de evitar cualquier incidente que ponga en riesgo la información y los datos. Y, en caso de producirse un incidente, la realización de cuantas tareas destinadas a la recuperación del servicio y la información afectada, el reporte e informes del incidente sean precisos. Se deberá gestionar las peticiones de cambios relacionados con seguridad en el entorno convergente, a nivel de logs, cambios de rutas/reglas en DRF, WAF AVI, etc.

La empresa adjudicataria, además, deberá colaborar con el CAU de Itelazpi, así como con centros de

atención de usuarios o equipos de soporte de terceros para establecer los canales pertinentes que permitan la óptima gestión de incidentes y cambios.

Sin embargo, quedan **fuera del alcance** los siguientes elementos:

- Queda fuera del alcance el mantenimiento y desarrollo del software de aplicación contratado a terceros, el cual será gestionado a través de contratos de servicio específicos e independientes con las respectivas empresas proveedoras.
- Queda fuera del alcance de esta licitación el mantenimiento del software base de los servicios contratados por Itelazpi en régimen SaaS.
- Queda fuera del alcance de esta licitación la adquisición de licencias de uso de software. Este ámbito está gestionado a través de contratos de suministro específicos e independientes.
- En relación con los sistemas convergentes proporcionados por EJIE, quedan fuera del alcance del proyecto el mantenimiento de la infraestructura que sostiene los servicios virtualizados convergentes (mantenimiento de hipervisores, switching virtual, firewall distribuido, etc.). Los servicios virtuales en infraestructura de Itelazpi sí que están dentro del ámbito en tanto estos servicios sigan operativos.

No obstante, para estos puntos fuera del alcance anteriormente mencionados, Itelazpi requiere que la empresa adjudicataria haga de interlocutor y se encargue de la gestión de incidencias, casos y cualesquiera gestiones con terceros, tanto con EJIE como con proveedores externos de aplicativos y servicios.

3. SERVICIOS SOLICITADOS

Mediante el presente contrato se requiere de una serie de servicios para el óptimo mantenimiento de los sistemas.

Dentro de estos servicios estarán, al menos, los siguientes:

- Servicio de atención a usuarios finales.
- Servicio de oficina técnica y gestión de proyectos.
- Mantenimiento correctivo/preventivo.
- Mantenimiento adaptativo/evolutivo.
- Servicio especializado de seguridad informática.

Sin perjuicio de lo anterior, las empresas licitadoras podrán plantear servicios complementarios siempre que queden perfectamente justificados y no supongan una merma de las prestaciones solicitadas.

A continuación, se detallan las características de cada uno de los servicios.

3.1. DETALLE DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS

3.1.1. Servicio de atención a los usuarios finales

Se deberá proponer un servicio de atención a los usuarios finales de Itelazpi que incluya, entre otras, las siguientes operativas:

- **Gestión de consultas**, que permita a los usuarios de Itelazpi solicitar información sobre disponibilidad de servicio, uso de herramientas informáticas, etc.
- **Gestión de peticiones**, que permita a los usuarios de Itelazpi realizar peticiones estándar de acceso a servicios, cambio de configuraciones, permisos, etc.
- **Gestión de incidencias**, para que tan pronto como desde Itelazpi o desde la propia empresa adjudicataria se detecte algún incidente técnico en el ámbito de los sistemas y las comunicaciones, se actúe para minimizar o acotar el impacto y se pueda llegar a la resolución de la incidencia en el menor tiempo posible.

Para estos servicios, en un primer nivel la asistencia se realizará in situ. Además, la empresa adjudicataria deberá disponer de un equipo técnico de segundo nivel que sirva de apoyo al técnico ubicado en Itelazpi para aquellas peticiones o incidencias que sean más críticas o complejas. En aquellos casos en los que sea necesario, la asistencia de segundo nivel también podrá realizarse in situ.

3.1.2. Servicio de oficina de técnica y gestión de proyectos

Se deberá proponer un servicio de oficina técnica que se encargará de todos los aspectos relacionadas con la adecuada organización y gestión de las tareas de los diferentes sistemas de información. El alcance mínimo de tareas deberá ser:

- **Planificación y organización del servicio** a lo largo del todo el ciclo de vida.
- **Establecimiento y adaptación de marcos metodológicos y procesos**.
- **Coordinación y seguimiento integral** de las diferentes actividades técnicas (incidencias, problemas, cambios, evoluciones y adaptaciones). Planificar y liderar la colaboración con terceras partes que pudieran tener impacto en el servicio.
- **Mantenimiento de la documentación**, formación continua y cualquier otra actividad asociada a la gestión del conocimiento. Cobrará especial importancia el mantenimiento de los mapas de arquitectura de red, registros y backups de configuración y cualquier otra documentación clave para el desarrollo del servicio. En este sentido, se valorará especialmente la metodología y sistemática propuesta para mantener la información actualizada.
- **Adecuación continua de los útiles que den soporte a la actividad técnica**: sistema de gestión, base datos de conocimiento, etc.
- Elaboración periódica de **informes de control de servicio, y reuniones de seguimiento**.
- Establecimiento y propuesta de **mejoras en el ámbito de la gestión del servicio**.
- **Propuesta para la mejora** de los niveles de servicios.
- Cualquier otra actividad que los oferentes considerasen oportuna en al ámbito de la oficina técnica.

3.1.2.1. Informe de Control de Servicio

Las propuestas de las empresas licitadoras deberán definir el contenido propuesto **del Informe de Control de Servicios**, así como los automatismos propuestos para su obtención. Esta última cuestión será especialmente valorada.

3.1.2.2. Marco metodológico y estructura de procesos

El servicio de oficina técnica propuesto deberá desplegar un **marco metodológico estándar** e internacionalmente reconocido e implementar los procesos identificados en las mejores prácticas. No obstante, las empresas oferentes deberán proponer un marco personalizado acorde con la dimensión de Itelazpi y el volumen de sistemas de información a mantener. Se valorará especialmente el grado personalización del marco metodológico y de los procesos propuestos.

3.1.2.3. Gestión de inventario

Como parte del servicio de oficina técnica y gestión de proyectos, la empresa adjudicataria proveerá una gestión centralizada de los activos informáticos de Itelazpi, así como el mantenimiento y soporte de licencias SW y HW de fabricante, debiendo coordinar la interlocución con aquellas empresas con las que Itelazpi haya establecido contratos de este tipo.

Al inicio del contrato, la empresa adjudicataria, se realizará una revisión del inventario de activos actual, así como una revisión de todos los contratos en vigor, proponiendo las mejoras que considere oportunas, de cara a garantizar los niveles de servicio comprometidos. Se trabajará en la implantación de dichas mejoras y automatizaciones.

Entre los activos físicos objeto de inventario, a modo de enumeración general pudiéndose añadir o modificaciones a este listado, se encuentran:

- Servidores, almacenamiento, networking y firewalling de infraestructura TI
- Máquinas virtuales (MVs) en las infraestructuras de virtualización propia y de Batera. Del orden de 90 MVs.
- Networking de telecontrol y telemetría (del orden de 100 unidades), routers Teltonika y Cisco. Inventariado físico y gestión de backups de configuración. Información de datos de túneles IPSEC a Itelazpi.
- Comunicaciones móviles:
  - del orden de 500 uds. de SIMs para telecontroles y backhaul IoT. Suministrados por EJIE dentro del catálogo de servicios convergentes de Gobierno vasco.
  - del orden de 20 smartphones
- Microinformática:
  - del orden de 30 ordenadores portátiles, pantallas y accesorios informáticos. En modalidad de renting y soporte de EJIE.
  - del orden de 50 PCs de campo desplegados en la red de centros de Itelazpi. Gestión de backups de configuraciones y bastionado.
- Wifi Corporativo (2 puntos de acceso, 3 SSID), y telefonía IP de centros (en torno a 20)

Entre los activos lógicos, se pueden enumerar los siguientes:

- Certificados de Izenpe: sellos de entidad, certificados profesionales en cloud, representante de entidad. Control de fechas de expiración y de renovaciones.

3.1.2.4. Gestión de proyectos

La empresa adjudicataria deberá realizar una gestión de los proyectos llevados a cabo por Itelazpi mediante asesoramiento y ayuda en el diseño, planificación y ejecución de estos proyectos.

Los tipos de proyectos que se pueden demandar por parte de Itelazpi son, entre otros, los siguientes:

- Implantaciones de nuevos productos o infraestructuras.
- Migraciones de aplicaciones a nuevas versiones.
- Migraciones de productos, aplicaciones o infraestructuras a otros productos, otras aplicaciones u otras infraestructuras.
- Reestructuraciones de elementos de comunicaciones o seguridad.
- Migraciones de equipamiento a entornos virtualizados convergentes.
- Estudios o análisis del estado de un producto, un servicio o una infraestructura.
- Estudios y propuestas de evolución tecnológica o nuevas implantaciones, así como asesoramiento sobre nuevos productos y tecnologías.

- Pilotos de productos o infraestructuras.

Cumplimiento de la legalidad vigente

La empresa adjudicataria apoyará a Itelazpi en el cumplimiento legal en materia de licenciamiento. Por ello, en la fase de lanzamiento del servicio, deberá auditar todos los productos SW en producción y su estado de licenciamiento, identificando las posibles irregularidades.

3.1.3. Mantenimiento correctivo/preventivo

El servicio de mantenimiento correctivo y preventivo tendrá como principal objeto garantizar los niveles de disponibilidad y capacidad de los sistemas de información. Se realizarán las tareas de gestión del servicio directamente en aquellos ámbitos en los que la gestión de los elementos involucrados es propia, e indirectamente se gestionarán con las plataformas de soporte de fabricantes, o suministradores del servicio (IaaS batera, aplicativos de negocio..).

- **Mantenimiento correctivo**.
  Su objetivo será la reposición de niveles de servicio en el menor tiempo posible como consecuencia de una falla o degradación del sistema informático, así como la reparación de disfuncionalidades del software de base, mediante la corrección de un desarrollo a medida, o la implantación de parches.
  El proceso se iniciará tras la apertura de un ticket de incidencia abierto por un usuario final, o directamente desde el CAU como consecuencia de una alarma procedente del sistema de monitorización. Una vez realizado el primer diagnóstico (que deberá ser inmediato), que confirme la existencia de una falla total o parcial del sistema informático, se procederá con la resolución de la incidencia en el tiempo menor posible. De vital importancia será plantear mecanismos y herramientas que optimicen el proceso de resolución. E igualmente importante será el establecer un mecanismo de coordinación extremo-a-extremo de la incidencia, con los diferentes niveles de soporte, departamentos técnicos de Itelazpi y empresas proveedores participantes.
- **Servicios de atención a peticiones estándar**. La empresa adjudicataria, durante la fase de arranque del servicio, creará una base de peticiones estándar, entendidas como peticiones cuya ejecución se puede llegar a industrializar, bien mediante procedimientos ejecutados manualmente por el personal técnico, o bien a través de un aprovisionamiento automático. Durante el transcurso del servicio la empresa adjudicataria irá complementando y enriqueciendo la base de peticiones estándar.
- **Mantenimiento preventivo**. Su objetivo será garantizar los niveles de servicio en el medio y largo plazo. Para ello se planificarán pruebas periódicas de estrés y rendimiento de los sistemas informáticos. Se revisará periódicamente los registros de eventos de los elementos hardware y de comunicaciones en busca de indicios de futuras fallas. Se realizarán estimaciones de la evolución de los diferentes indicadores de capacidad (cpu, memoria, disco, ancho de banda,

etc…), para prever futuros cuellos de botella y anticipar las medidas que los eviten. Será de especial importancia plantear un mecanismo que automatice al máximo las tareas preventivas.

Plan de mantenimiento preventivo. La propuesta de las empresas licitadoras deberá recoger el un plan detallado de mantenimiento preventivo, que incluya las acciones a realizar y su periodicidad. Incluirá también los automatismos que faciliten las revisiones preventivas.

3.1.4. Mantenimiento adaptativo/evolutivo

El mantenimiento evolutivo y adaptativo, tiene como objeto adaptar la funcionalidad de los sistemas de información a las nuevas necesidades y cambios a los que está sujeta la empresa. Se deberá prestar los siguientes servicios:

- **Mantenimiento evolutivo del software de base**. El objetivo de este servicio será el desarrollo y mantenimiento funcional de los diferentes elementos que conforman el software de base. En función de la naturaleza del software de base (a medida, libre o comercial), las diferentes tareas se encuadrarán en dos grandes grupos: parametrización/configuración, y desarrollo de código/programas. Será de especial importancia en la propuesta establecer un listado de programas/rutinas recomendados a desarrollar a través de los lenguajes de scripting de los sistemas operativos y lenguajes habituales (.NET, Visual Basic, C#, Shell,…), que automaticen las tareas habituales de operación (gestión de logs, gestión de backups, vaciado de filesystems, etc), y así como otros automatismos que faciliten a los usuarios finales la utilización de los sistemas informáticos.

- **Actualizaciones.** El objeto de este servicio será la actualización del software existente en Itelazpi para mantener los sistemas al día, evitando los problemas de versiones obsoletas y para dar respuesta a nuevas necesidades.

- **Mantenimiento adaptativo**. El objeto de este servicio será la adaptación de las infraestructuras se sistemas a las nuevas necesidades que puedan surgir por los siguientes motivos:
  - Implantación de nuevo software de aplicación o mantenimiento evolutivo.
  - Renovación de elementos obsoletos de la infraestructura de sistemas.
  - Ampliación de la capacidad de las infraestructuras de sistemas.
  - Adaptación de las infraestructuras por cualquier otro motivo.

Será de vital importancia que la propuesta integre un mecanismo de coordinación extremo-a-extremo, de tal forma que la empresa adjudicataria coordine globalmente a través de los diferentes participantes las actividades de adaptación.

La prestación de este servicio deberá las mejores prácticas en desarrollo de sistemas, gestión de proyectos y metodologías ágiles.

3.1.5. Servicio especializado de ciberseguridad

Se deberá ofertar un servicio especializado de ciberseguridad que complementará a los servicios de gestión y mantenimiento, proporcionado mecanismos de seguridad adicionales, así como una capa de actuación para eliminar los tiempos de reacción ante un ciberataque o un incidente de seguridad.

3.1.5.1. Supervisión del Estado de la Seguridad de los Sistemas y los Datos

En caso de que la empresa adjudicataria detecte alguna posible deficiencia en la seguridad de los sistemas o los datos, deberá notificarlo a Itelazpi y deberá tener la capacidad de proponer e implementar mecanismos o configuraciones que permitan mitigar la situación.

3.1.5.2. Respuesta ante incidentes de seguridad

Se debe tener a disposición de Itelazpi un equipo especializado de ciberseguridad que tenga capacidad y conocimientos para que ante un evento de seguridad reaccione, se conecte a los sistemas de Itelazpi y poder actuar.

Este servicio podrá ser movilizado a petición de Itelazpi en cualquier momento.

3.1.5.3. Vigilancia tecnológica.

La empresa adjudicataria deberá realizar una tarea continúa de identificación y evaluación de vulnerabilidades en los sistemas en el ámbito del presente contrato, estableciendo los mecanismos que sean oportunos para la mitigación de los riesgos.
Asimismo, resulta de interés disponer de algún servicio o aviso en caso de amenazas dirigidas y no dirigidas.

3.2. DEFINICIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

La prestación de los diferentes servicios demandados deberá realizarse acorde con unos niveles de calidad cuyo detalle y concreción será recogido en el apartado de anexos. Los niveles de servicio se definen en base a:

- Indicadores de calidad del sistema informático (disponibilidad, capacidad y seguridad)
- Indicadores de calidad de los servicios prestados.
- Compromisos exigidos.

Lo niveles de servicio exigidos se agrupan en dos categorías

- URREA.
- ZILARRA.

La siguiente tabla define los niveles de servicio exigidos por cada categoría:

		URREA	ZILARRA
ÁMBITO	**INDICADOR**	**Compromiso**	**Compromiso**
Sistemas de información	Tiempo de indisponibilidad por incidencia	< 1h	< 2h
	Tiempo de degradación por incidencia	< 2h	< 4h
	Tiempo de indisponibilidad/año	< 4 horas/año	< 8 horas/año
	Tiempo de degradación/año	< 24 horas/año	< 48 horas/año
SERVICIOS			
Servicio de atención a usuarios finales	Número de peticiones atendidas	-	-
Servicio de oficina técnica	Ciclo de revisión	Quincenal	Semanal
Mantenimiento correctivo (incidencias, consultas y peticiones estándar)	Número de tickets atendidos	-	-
	Tiempo de respuesta (identificación + inicio de actuación)	Inmediato	< 1 hora
Mantenimiento preventivo	Ciclo de revisión	Quincenal	Mensual
Mantenimiento evolutivo/adaptativo	Tiempo de respuesta	NBD	NBD
	Desviación plazo/presupuesto de ejecución	<5%	<5%
Servicio especialista de ciberseguridad	Franja de funcionamiento	7x24	7x24
	Tiempo de respuesta ante incidentes	<1 hora	< 4 horas NBD
	Número máximo de incidentes/año	1	2

Las empresas licitadoras deberán aceptar expresamente en su propuesta técnica su compromiso para cumplir con los niveles de servicio especificados.

4. MODELO ORGANIZATIVO

La presente licitación entraña un importante reto, que es el de proponer un servicio que integre y combine prestaciones que suelen ser ofertadas de manera independiente en empresas de mayor escala, e integra y combina diferentes áreas de especialización con diferentes niveles de capacitación requeridos. Este hecho, tiene un especial reflejo en la estructura organizativa que se plantee, que debe dar cobertura a los requerimientos, ajustándose al presupuesto del contrato, y que está acorde con el tamaño, coyuntura y la naturaleza de Itelazpi.

Por todo ello, se valorará especialmente el grado de personalización del modelo organizativo propuesto y su adaptación a los requerimientos mínimos planteados, combinando necesariamente, recursos dedicados a tiempo completo/tiempo parcial, bolsa de horas y servicios de pool de técnicos.

4.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizativa establece los roles, responsabilidades, capacitación y equipos que participarán en el servicio. La experiencia acumulada por Itelazpi en estos años, le permite definir una estructura organizativa que considera idónea, y que a continuación será definida. Sin perjuicio de lo anterior, las empresas oferentes podrán introducir variaciones en su propuesta, siempre que supongan un beneficio para Itelazpi, perfectamente justificado:

- **Service Manager**. Se designará una persona responsable de servicio que realizará la interlocución con el comité de gestión de Itelazpi. Dicha persona deberá estar respaldada por un recurso de perfil similar, que participará en el supuesto de indisponibilidades del recurso principal. La persona designada, integrará la interlocución en todos los servicios solicitados, incluido el de seguridad informática. Se encargará de la coordinar y organizar el servicio en todas sus vertientes, especialmente en las tareas de oficina técnica y gestión de proyectos.

  Sin perjuicio de lo anterior, se podrán designar otros recursos que realicen labores de coordinación intermedia de los diferentes equipos técnicos.

- **Equipo de actuación in-situ (nivel 1)**. Para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio en materia de atención de usuarios y respuesta inmediata, la empresa licitadora deberá plantear en su oferta **la presencia de un (1) recurso a media jornada (al menos 4 horas) in-situ en dependencias de Itelazpi** dentro del horario de oficina de mañana. Este recurso tendrá un perfil multidisciplinar, y dispondrá de soporte de grupos especialistas avanzados. El periodo horario de presencia in-situ podrá ser ampliado por la licitadora, siendo valorada en consecuencia. El equipo estará compuesto por al menos **3 personas**, que puedan actuar de manera indistinta por indisponibilidad forzosa o disfrute de vacaciones.
- **Equipos especialistas (nivel 2)**. Los diferentes equipos técnicos especialistas deberán estar estructurados por áreas de especialización (software, infraestructuras y seguridad) y se establecerán con al menos **dos (2) técnicos** que puedan intervenir de manera indistinta en cualquiera de las tareas que sea objeto del alcance del área de especialización al que pertenezca.

Adicionalmente deberá existir **un (1) técnico** de reserva preparado para cubrir cualquier contingencia por indisponibilidad de los recursos principales.

4.1.1. Plan de formación

Formación base

Las empresas oferentes deberán describir en su propuesta el plan de formación continuo en el que deben participar todas las personas involucradas en el servicio del contrato. Se deberá proponer una formación general mensual de 1 hora en la que participe todo el personal involucrado, así como las personas designadas por el Responsable del Servicio de Itelazpi. La información será preparada e impartida por el Responsable de Servicio de la empresa adjudicataria. Esta formación, tendrá el objetivo de exponer el estado del arte de los sistemas de información de Itelazpi y las novedades que pudieran haber ocurrido. La formación deberá ser grabada y estar disposición del personal técnico involucrado, para su consulta a demanda.

Formación especializada

Se ofertará una formación especializada de 2 horas al término de cada proyecto realizado por el servicio de mantenimiento evolutivo/adaptativo. La formación la preparará y organizará una de las personas técnicas especializadas. Participarán en la reunión las personas participantes en el equipo in-situ, las personas especialistas involucradas, así como aquellas personas designadas por el Responsable del Servicio de Itelazpi.

Formaciones de refuerzo a demanda

El Informe de Control de Servicio recogerá las sesiones de formación realizadas junto con la hoja de control de asistencia. En cada reunión de seguimiento se analizará la eficacia de las sesiones de formación. Si fuera necesario la intensidad y cadencia anteriormente definida se ajustará hasta conseguir la capacitación necesaria de las personas participantes en cada momento, para garantizar los niveles de servicio comprometidos. Además, se podrán organizar sesiones a demanda para reforzar las cadencias identificadas.

4.2. MEDIOS HUMANOS

Tal y como se ha indicado anteriormente, la prestación del servicio objeto de la licitación se desarrolla en tres áreas de especialización:

- Área de software de base
- Área de infraestructura de sistemas
- Área de ciberseguridad

Hay que clarificar, que es habitual que, bajo el perfil de ingeniería de sistemas, se consoliden las áreas de especialización anteriormente citadas. Sin embargo, de acuerdo a la experiencia acumulada por Itelazpi y debido a la profunda diversificación de conocimientos que está experimentando el sector TIC, Itelazpi considera que, para proporcionar un servicio realmente eficiente y efectivo, la prestación de los servicios deberá estar ejecutada por perfiles especializados en las áreas indicadas, con niveles competenciales adecuados al nivel de soporte que deben proporcionar.

De acuerdo a la estructura organizativa anteriormente descrita, el cumplimiento de los requerimientos de servicio deberá combinar diferentes modelos de dedicación de medios humanos:

- Recursos humanos dedicados a tiempo completo o a tiempo parcial.
- Bolsa de horas.
- Servicios proporcionados por un pool de técnicos.

Las empresas licitadoras deberán identificar en su oferta el número de recursos vinculados al contrato, en las diferentes modalidades.
Respecto a la capacitación exigida a los medios humanos adscritos (i.e., service manager), se deberán cumplir los criterios establecidos en el apartado de solvencia técnica del Pliego de Condiciones Administrativas, mediante modo de acreditación descrito (Anexo II del PCA).

Las superiores prestaciones ofertadas sobre las especificaciones mínimas solicitadas, tanto en número de personas como en capacitación, serán valoradas adicionalmente siempre que se justifique su necesidad.

A fin de asegurar los niveles de servicio mínimos exigidos en este pliego, los recursos vinculados al servicio de atención in-situ, y al menos 2 de los recursos de cada equipo especialista, deberán tener su puesto de trabajo en un centro de negocio o delegación radicada en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Para ello, la empresa adjudicataria dispondrá de un plazo máximo de un mes a contar desde la notificación de la adjudicación para establecer un centro de negocio o delegación o similar que reúna las condiciones mínimas necesarias para albergar los citados medios. El incumplimiento de esta condición será causa de resolución de contrato.

4.3. MODELO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO

El modelo de gestión se establecerá en base a la siguiente estructura:

- **Comité de dirección del servicio**, que estará compuesto por los responsables del contrato de Itelazpi y de la empresa adjudicataria, y las personas coordinadoras del servicio de ambas organizaciones. Este comité se convocará trimestralmente, o a demanda si las circunstancias así lo requieren. Tendrá como objetivo hacer un balance global de contrato y resolver cuestiones referidas a su alcance.
- **Comité de gestión del servicio**, que estará compuesto por las personas coordinadoras del servicio de Itelazpi y la empresa adjudicataria, y el personal técnico que se designe en cada momento. Este comité se convocará mensualmente, o a demanda si las circunstancias así lo requieren. Tendrá como objetivo hacer un seguimiento pormenorizado de las actividades del servicio y del estado de complimiento de los niveles de servicio requeridos. La convocatoria de este comité estará precedida por la emisión el Informe de Control del Servicio. Será especialmente valorado los contenidos propuestos a recoger en este informe y el nivel de automatización de su elaboración.

4.4. MODELO DE INTERLOCUCIÓN

La empresa adjudicataria tendrá como cometido clave la coordinación extremo-a-extremo de las actividades que forman parte del servicio solicitado. Para ello, se deberán establecer los mecanismos necesarios para garantizar la correcta interlocución con el resto de equipos participantes en actividades realizadas sobre los sistemas informáticos. A continuación, se presenta un listado de interlocutores que se deberán tener en cuenta:

- Usuarios finales de los sistemas de información.
- Departamentos técnicos de Itelazpi y sus empresas proveedoras, que gestionen directamente sistemas informáticos.
- Responsable de Sistemas de Información de Itelazpi.
- CAU de negocio, que actúa como primera línea de atención a usuarios y monitorización, pero que no tiene capacidad de diagnóstico ni de operación sobre los sistemas informáticos.
- Empresas proveedoras TIC, que proporcionen a Itelazpi servicios de:
  - Software de aplicación (proyectos y mantenimiento)
  - Integración de infraestructuras de sistemas (puntualmente).
  - Alquiler de infraestructuras de sistemas.
  - Servicios de seguridad de la información y ciberseguridad.

Como indicábamos anteriormente, existen elementos del sistema informático, que por la singularidad del objeto de negocio de Itelazpi, son gestionados directamente por los departamentos técnicos de la empresa. En estos casos, la empresa adjudicataria, en términos generales, prestará los siguientes servicios:

- Coordinación extremo-a-extremo de las actividades, interlocutando con los departamentos técnicos de Itelazpi.

4.5. MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES

4.5.1. Medios técnicos provistos por Itelazpi

Itelazpi tiene por objeto de negocio la prestación de servicios portadores de radio FM y televisión TDT, y la gestión de las infraestructuras públicas de telecomunicaciones (radio y fibra), y otros servicios electrónicos. Esta especial naturaleza en el objeto de negocio, permite explotar importantes sinergias mediante la gestión integrada de los procesos de mantenimiento del negocio y las TIC, unificando los sistemas de información que soportan dichos procesos:

Servicios	Sistemas de información unificados
CAU	• Monitorización: – Nagios XI – IBM Tivoli Netcool OMNIBus
Mantenimiento correctivo/preventivo	• FIELDEAS (Gestión de fuerza de campo)
Mantenimiento evolutivo/preventivo	• Microsoft Sharepoint • Akitegia (Inventario de red) • Sistema de ficheros
Oficina técnica	• Sistema de ficheros • Microsoft Sharepoint • Microsoft Teams • Akitegia (Inventario de red) • IBM Tivoli Netcool IMPACT
General	• Acceso remoto VPN

De acuerdo a lo anterior, el servicio ofertado por la empresa adjudicataria deberá apoyarse en las anteriores herramientas, sin perjuicio de incorporar herramientas adicionales (no sustitutivas) a la propuesta, siempre que su uso esté sólidamente justificado, en cuyo caso se valorará positivamente.

Una vez más, la capacidad de ofertar un servicio a medida, proporcional, simplificado y personalizado para Itelazpi, será crucial dentro de la valoración que se haga del mismo.

Dentro de la operativa diaria, Itelazpi utiliza todo el conjunto de herramientas de Microsoft 365 dentro del entorno convergente de Elkarlan, tanto en su abanico de herramientas de ofimática como aquellas enfocadas al entorno colaborativo como son Microsoft Teams y Microsoft Sharepoint, entre otras.

4.5.1.1. Microsoft O365 Copilot

Recientemente, Itelazpi ha integrado en su operativa la solución de colaboración Microsoft O365, en régimen de alquiler a través de EJIE. Las empresas licitadoras deberán utilizar el entorno cloud corporativo, denominado Elkarlan, en tareas de atención remota a usuarios, reuniones a distancia y cualquier otra actividad que se vaya sustentando sobre este sistema. Sin perjuicio de lo anterior, las empresas licitadoras podrán proponer usos adicionales a través de la funcionalidad estándar o a través de plug-ins de terceros, siempre que estos usos queden sólidamente justificados. En tal caso se valorarán positivamente.

4.5.1.2. Microsoft Sharepoint

Itelazpi ha adoptado Microsoft Sharepoint como centro de documentación y repositorio en el cual se almacena todo el conocimiento y toda aquella información relacionada con las actividades de la empresa. Porgresivamente se está adoptando la solución en cloud O365. La empresa adjudicataria deberá colaborar con Itelazpi para que la documentación sobre sistemas que se vaya generando o modificando sea organizada en el entorno cloud colaborativo de Itelazpi, integrada en la cloud corporativa de Eusko Jaurlaritza, denominada Elkarlan.

4.5.2. Medios físicos provistos por Itelazpi

Itelazpi proveerá las ubicaciones de trabajo necesarias para acomodar al equipo de trabajo in-situ, con acceso a la red LAN. Se proveerá llave electrónica para acceso físico en cualquier momento.

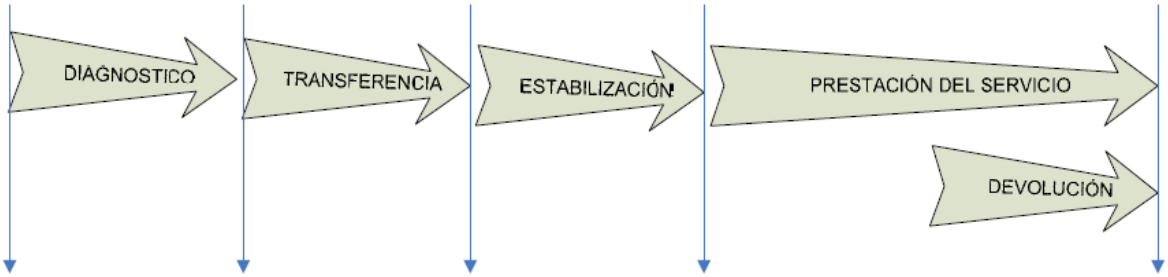
4.5.3. Medios técnicos provistos por la empresa adjudicataria

Las empresas licitadoras deberán proveer al menos los siguientes medios técnicos, sin perjuicio de otros medios adicionales que consideren oportunos, siempre que quede sólidamente justificada su utilización, siendo valorados positivamente.

- Paquetes y herramientas de desarrollo software y diseño gráfico. El proveedor adjudicatario deberá proveer las herramientas de desarrollo software (kits de desarrollo, compiladores, herramientas de diseño) necesarias para elaborar los automatismos y utilidades en el ámbito del software de base. Los desarrollos que se realicen para puestos de trabajo deberán ser compatibles con Windows 10 y Windows 11, en lenguajes de programación modernos, preferiblemente .NET.
- El personal vinculado al servicio estará dotado de:
  - Ordenador portátil con la versión de sistema operativo Windows 10/11.
  - Software ofimático Microsoft Office 2016 profesional (incluido VISIO) o posterior.
  - Cualquier otro software de apoyo requerido para labores de operación y mantenimiento.
  - Smartphone, con sistema operativo Android.
- La empresa adjudicataria deberá habilitar y asumir el coste asociado de un mecanismo de acceso remoto, incluida la línea de comunicaciones desde sus instalaciones al CPD de Itelazpi y al entorno microinformático. Se valorará la fiabilidad, prestaciones y capacidad de dicho enlace, como se ha indicado anteriormente.

5. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

El modelo de prestación del servicio se ha dividido en varias fases consecutivas, estableciendo un período inicial de adquisición progresiva de conocimientos, una fase central de prestación normal del servicio, y una fase final orientada a la transición de responsabilidades hacia ITELAZPI o hacia una nueva empresa adjudicataria. Lógicamente, si la renovación del presente contrato recayese sobre la empresa que actualmente presta el servicio, el ciclo de vida se simplificará de manera relevante, y está orientado a incorporar los cambios que se hayan introducido en el nuevo diseño de servicios.



5.1. FASE 1. DIAGNÓSTICO

Esta fase inicial del servicio facilitará a la empresa adjudicataria una primera toma de contacto en la cual podrá obtener datos actuales sobre las características del proyecto. En colaboración directa con el proveedor saliente, como facilitador y proveedor de toda la documentación e información que se requiera, la empresa adjudicataria podrá planificar y preparar la fase de transferencia, obtener información detallada del servicio, así como las necesidades derivadas de gestión y organización que garanticen, en definitiva, el éxito de la prestación del servicio para el que ha sido contratado. Con objeto de disponer de una visión global sobre el estado inicial de las aplicaciones objeto del contrato, la empresa adjudicataria elaborará un informe resumen en el que se recojan los aspectos más relevantes del diagnóstico realizado. El índice y contenido de dicho informe será propuesto por la empresa adjudicataria, que deberá ser aprobado por el Responsable de Sistemas de Información de Itelazpi.

5.2. FASE 2. TRANSFERENCIA

En esta fase, la empresa adjudicataria después de completar el acopio de todos los elementos necesarios para la prestación del servicio iniciado en la fase anterior, deberá asegurarse el conocimiento detallado de todos los sistemas de información que componen el objeto del presente pliego de bases técnicas. Se elaborará y ejecutará un plan detallado de reuniones de transferencia del conocimiento con el proveedor saliente, asegurando así el dominio detallado de la operativa de los sistemas, y el de sus características técnicas. Deberá proveerse además de una conexión simétrica con suficiente ancho de banda como para soportar el tráfico que se genere durante el tiempo de resolución de las actividades de

mantenimiento que le sean requeridas. Se contempla la opción de conexión VPN, aunque no se descartan otras posibles alternativas que deberán ser valoradas. El coste de las licencias necesarias para poder realizar las tareas de mantenimiento en sus propias instalaciones correrá a cargo de la empresa adjudicataria. Se valorará como mejora la puesta a disposición del proyecto por el adjudicatario de una conexión simétrica privada basada en enlaces dedicados de capacidad igual o superior a los 100 Mbps.

Se iniciará también en esta fase la gestión del inventario de sistemas y documentación técnica de apoyo al mantenimiento.

5.3. FASE 3. ESTABILIZACIÓN

Una vez adquiridos los conocimientos necesarios y montadas las infraestructuras de soporte, la empresa adjudicataria podrá ejecutar las peticiones de trabajo que se le requieran por parte Itelazpi. En esta fase la empresa adjudicataria consolidará definitivamente la organización con la que proporcionará el servicio, así como la asignación de recursos y confirmación de roles, tareas y responsabilidades, necesarios para la gestión del servicio. El plazo máximo de ejecución de estas tres primeras fases (diagnóstico, transferencia y estabilización) **se deberá desarrollar desde la fecha de formalización del contrato, hasta la fecha de extinción del servicio prestado por la empresa prestataria en ese momento. Este periodo de solape no será menor de un 1 mes, y la fecha límite para su inicio no será posterior al 15 de noviembre de 2025, siempre que la licitación se hubiese resuelto antes de dicha fecha.** Durante dicho periodo de solape los gastos derivados del contrato correrán a cargo de la empresa adjudicataria, y no tendrá coste alguno para Itelazpi. Cualquier modificación a este respecto deberá ser justificada por la empresa adjudicataria y aprobada por Itelazpi.

5.4. FASE 4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se trata de la fase operativa del servicio. Una vez superada la fase de estabilización, la empresa adjudicataria deberá funcionar ya de manera autónoma, resolviendo adecuadamente y en los plazos marcados las peticiones de trabajo que se le encomienden, gestionando los recursos dedicados, medición de los indicadores acordados, realización de las reuniones de seguimiento, obtención de informes de actividad, etc., garantizando en definitiva la calidad del servicio para el que ha sido contratado.

5.5. FASE 5. DEVOLUCIÓN

La fase de devolución asegurará que la empresa adjudicataria pondrá a disposición de ITELAZPI o de un tercero, de manera ordenada, todos aquellos artefactos software, documentación, inventarios, repositorios, etc. que han sido utilizados durante la prestación del servicio. Se garantizará así que ITELAZPI o un tercero pueda asumir las mismas actividades de mantenimiento en un tiempo suficiente.

La fase de devolución se iniciará dentro de los plazos establecidos por la nueva empresa adjudicataria para la ejecución de las tres fases primeras (diagnóstico, transferencia y estabilización). Se entiende entonces que será tarea de la empresa adjudicataria colaborar activamente en este período de transición. Para garantizar este objetivo, a lo largo del periodo que dure el contrato, se realizará un Plan de Devolución.

6. PRESUPUESTO Y PLAZO DEL CONTRATO

6.1. PRESUPUESTO

El presupuesto máximo anual destinado al presente contrato no podrá superar los **150.000.- euros/año**. Este presupuesto se divide en dos conceptos:

- **Presupuesto de mantenimiento base (servicios de coste fijo)**: Incluye los servicios cuya prestación requieren una estructura y recursos disponibles de manera permanente y dedicada, incluyendo el equipo permanente de mantenimiento in-situ en horario de oficina y todos los medios técnicos necesarios. Entrarán en este concepto los servicios de:
  - Servicio de atención a usuarios finales
  - Mantenimiento correctivo y preventivo.
  - Oficina técnica. Gestión de peticiones, tareas rutinarias o procedimentadas.

  Dentro de la estructura organizativa, por tanto, entran dentro de este presupuesto de mantenimiento base las tareas de:

  - Service Manager, incluyendo la gestión de los recursos de segundo nivel cuando aquellos sean requeridos.
  - El equipo de actuación in-situ (nivel 1)

  Si el equipo de actuación in-situ de primer nivel para una tarea rutinaria o sencilla propia de nivel 1, necesita de soporte de técnicos especialistas u otros técnicos cualesquiera de su propia empresa para realizarla, ya sea por inexperiencia o por falta de conocimiento en la materia, esta colaboración de otros técnicos se entiende dentro del mantenimiento de base y por tanto no contabilizará a efectos de servicio especializado.

  El presupuesto de los servicios de coste fijo no podrá superar el importe de: **84.000.- euros / año.**

- **Presupuesto de mantenimiento especializado (servicios de coste variable)**: son servicios que se solicitarán a demanda y serán facturados por la dedicación planificada en horas. Entran en este concepto:
  - Actividades de mantenimiento o incidencias excepcionales que por su complejidad requieran de la intervención de personal especializado.
  - Proyectos de carácter evolutivo y adaptivo que se vayan definiendo en cada momento.
  - Servicio especialista de ciberseguridad.

  Como se ha comentado anteriormente, se excluyen dentro de este ámbito las horas que técnicos especialistas u otros técnicos cualesquiera colaboren con el equipo técnico de primer nivel para la ejecución de tareas o resolución de incidentes simples propios de primer nivel. Estas horas no serán contabilizadas como mantenimiento especializado.

Las actividades del mantenimiento especializado serán ejecutadas en modo de proyecto, adaptando la metodología en función de la escala, y ejecutadas por los equipos especializados de alta cualificación, bajo la supervisión de la oficina técnica.
Las condiciones presupuestarias de este servicio son las siguientes:

- El precio máximo anual del servicio de mantenimiento especialista ofertado no podrá ser superior a **66.000.- euros.**
- Las empresas licitadoras ofertarán una tarifa del perfil especializado, cuyo importe no podrá ser superior a los **60.- euros/hora.**
- De acuerdo a lo anterior, el volumen de la bolsa de horas propuesta no podrá será inferior a **1.100 horas/año.**
- La propuesta deberá reflejar de manera desglosada el número de horas ofertadas al servicio especialista de ciberseguridad, que en ningún caso podrá superar el **10%** del volumen de las horas ofertadas.

- Itelazpi no tendrá obligación de ejecutar completamente y en ningún caso el presupuesto asignado a los servicios de coste variable. Si al término del ejercicio hubiera presupuesto no ejecutado en dicho concepto, este quedará anulado, reanudándose el nuevo ejercicio con el importe anual original pactado en el contrato. Por este motivo, es fundamental la acción proactiva de la empresa adjudicataria, en su acción de análisis y detección, y en el establecimiento de mejoras e iniciativas de innovación, siempre que supongan una mejora en las prestaciones y niveles de servicio de los sistemas de información.

Estructura de la Oferta económica:

009.ST.2020: SERVICIO DE MANTENIMIENTO de sistemas de ITELAZPI				
Concepto	Importe Máximo	Importe ofertado (IVA no incluido)	IVA (21%)	Importe ofertado (IVA incluido)
a) Precio anual total del servicio mantenimiento base	84.000 €			
b) Precio tarifa horaria perfil mantenimiento especialista	60 €/hora			

6.2. PLAZO

El contrato extenderá su vigencia desde su formalización, no antes del **1 de enero del 2026** hasta el **31 de diciembre de 2027.** No obstante, dicho plazo podrá ser prorrogado, durante tres ejercicios más.

7. FACTURACIÓN

Los hitos de facturación del presente contrato se establecerán con una cadencia mensual. El importe de cada una de las facturas será calculado del siguiente modo.

Se establecerá un importe mensual bruto resultante de la sumatoria de los siguientes conceptos:

- **Coste mensual de los servicios de importe fijo**. Su cálculo se realizará dividendo el presupuesto asignado a los servicios de importe fijo divido entre doce.
- **Coste mensual de los servicios de importe variable**. Su cálculo se obtendrá de multiplicar los siguientes conceptos:
  - El número de horas planificadas y aprobadas de los proyectos que hayan sido completados dentro del mes.
  - La tarifa promedio ofertada para esta gama de servicios.

Establecido el importe mensual bruto, se calculará el coeficiente de penalización. Dicha penalización por incumplimiento de los niveles de servicio contratados podrá alcanzar hasta el 10% de la facturación mensual, en función de la gravedad del incumplimiento. El coeficiente de penalización se calculará en función del % de desviación con respecto a los niveles de servicio ofertados.

El proceso de facturación no podrá desencadenarse hasta la aprobación del Informe mensual del servicio en la reunión mensual de seguimiento.

8. ESTRUCTURA DEL CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA (SOBRE 2)

Para facilitar a las empresas licitadoras la elaboración de sus propuestas, se ha establecido una estructura estándar que se deberá seguir de manera rigurosa en la elaboración de la propuesta, sin perjuicio de añadir consideraciones adicionales que se recogerán en un apartado independiente al final de la misma. La propuesta técnica referida a los criterios que serán valorados mediante juicio de valor (sobre 2), deberá elaborarse en documento independiente con la información exacta que a continuación se indica. Cualquier otra información de carácter introductorio, comercial o complementaria, se recogerá en documento aparte.

La estructura de apartados que deberá seguir el documento de propuesta técnica queda delimitada en la columna *criterios* de la ficha de resumen de prestaciones ofertadas, cuyo contenido viene descrito a continuación.

8.1. FICHA RESUMEN DE PRESTACIONES OFERTADAS

La propuesta técnica elaborada por las empresas licitadoras deberá seguir el índice establecido a continuación. Cada apartado deberá contener la siguiente información:

- **Criterios técnicos principales del presente contrato**. Siguiendo la estructura de criterios presentada, se deberá documentar en apartado independiente cada uno de los criterios identificados.
- **Cobertura**. Grado de cobertura de cada uno de los criterios, pudiendo ser total o parcial.
- **Observaciones**. En el caso de que la propuesta no cubra alguno de los criterios en su totalidad, se deberá indicar los motivos claramente justificados.

Los Apartados que deberá incluir la propuesta son los siguientes:

CRITERIOS / SUB-CRITERIOS PRINCIPALES (Los siguientes criterios y sub-criterios deben ser recogiodos en apartados y sub-apartados de la propuesta siguiendo el orden de la tabla siguiente)
ALCANCE DEL SERVICIO **Sistemas de información cubiertos** **Áreas de especialización** Software de base Infraestructura de sistemas Ciberseguridad **Niveles de servicio** **SERVICIOS OFERTADOS** **Servicio de atención a usuarios finales.** **Servicio de oficina técnica y gestión de proyectos** **Mantenimiento correctivo/preventivo** Peticiones estándar Plan de mantenimiento preventivo Plan de automatizaciones tareas preventivas **Mantenimiento evolutivo/adaptativo** Plan de automatización de software de base **Servicio especialista de ciberseguridad** Plan de servicios de ciberseguridad **Oficina técnica** Informe de Control de Servicio (ICS) Plan de automatización del ICS Plan de gestión de la configuración (CMDB) Gestión de repuestos **MODELO DE SERVICIO** **Estructura organizativa** Propuesta modelo organizativo personalizado Service Manager Equipo mantenimiento in-situ Equipo especialista software Equipo especialista infraestructura de sistemas Equipo especialista ciberseguridad Plan de formación Metodologías empleadas **Medios humanos (según anexo específico)** **Modelo de gestión y seguimiento** **Modelo de interlocución** **Medios técnicos provistos por la adjudicataria** *Sistema de ticketing* *Mecanismo de integración con ticketing Itelazpi* *Software de desarrollo de sistemas* *…..* **Ciclo de vida del servicio** Diagnóstico Tranferencia Estabilización Prestación del servicio Estabilización **ANEXOS** **Ficha resumen adscripción de medios humanos**

9. ANEXOS

9.1. PLANTILLAS

A continuación, se listan las plantillas que deberán utilizar las empresas licitadoras para la elaboración de la propuesta. Deberá complementarlas adecuadamente, e incluirlas en la documentación de la oferta tal y como se ha indicado anteriormente.

ID	TÍTULO / DOCUMENTOS	ALCANCE
01	01_PL_MediosHumanos.xls	Ficha resumen de personas vinculadas, titulación académica, experiencia laboral, tipo de dedicación y certificaciones.