PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TECNICO A PERSONAS USUARIAS DE SISTEMAS TIC´s Y SUS DISPOSITIVOS EN PUESTO DE TRABAJO MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO



EXPEDIENTE: 2024.80

19/07/2024 (Versión 0)

1. OBJETO **4**
1.1. DESCRIPCIÓN **4**
1.2. FINALIDAD DEL SERVICIO **4**
2. ALCANCE DEL SERVICIO **5**
2.1 ÁMBITO DE PRESTACIÓN 5
2.2 UBICACIONES Y SEDES DE LA EC 5
2.3 COBERTURA DE SERVICIO 6
3. VOLUMEN DE USUARIOS Y PUESTOS DE TRABAJO. **6**
3.1 TIPOLOGÍA Y VOLUMEN DE USUARIOS 6
3.2 TIPOLOGÍA Y VOLUMEN DE DISPOSITIVOS EN PUESTO DE TRABAJO. 6
4. ENTORNO TECNOLÓGICO **7**
5. DISTRIBUCIÓN ORIENTATIVA DE LA DEMANDA ASOCIADA **7**
5.1. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA DEMANDA. **8**
5.2. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LA DEMANDA. **8**
6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO **10**
6.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES **10**
6.2. TRABAJOS ESPECIFICAOS **12**
6.2.1. ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO A LAS PERSONAS USUARIAS. **12**
6.2.2. GESTIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO **12**
7. TIPOLOGIA DE LAS SOLICITUDES DEL SERVICIO **14**
7.1. GESTIÓN DE ACCESOS 14
7.2. GESTIÓN DE INCIDENCIAS 14
7.3. GESTIÓN DE PETICIONES 15
7.4. GESTIÓN DE EVENTOS 15
7.5. GESTIÓN DE PROBLEMAS 15
7.6. GESTIÓN DE OPERACIONES 16
7.7. ACTUACIONES ESPECÍFICAS CORRESPONDIENTES "EVACUACIÓN DE EDIFICIOS" 16
8. CATEGORIZACIÓN DE LA SOLICITUDES DE SERVICIO **16**
9. DISTRIBUCIÓN ORIENTATIVA DEL SERVICIO POR NIVEL, TIPOLOGÍA Y CATEGORIA **17**
9.1. DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO POR LÍNEA/NIVEL DE ATENCIÓN **17**
9.2. DISTRIBUCIÓN DE LA DEMANDA POR TIPOLOGÍA. **17**
9.3. DISTRIBUCIÓN DE LA DEMANDA POR CATEGORÍA. **18**
10. RECURSOS TECNICOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO **18**
10.1. POR CUENTA DE LA EC **18**
10.2. POR CUENTA DE LA ADJUDICATARIA **20**
11. RECURSOS PROFESIONALES REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO **21**
11.1. CONDICIONES GENERALES **21**
11.2. CONDICIONES PARTICULARES **22**
12. NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO. **24**
13. POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN **25**
14. SEGUIMIENTO, COORDINACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO **25**

15. SEGUIMIENTO Y ADREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 26

16. DOCUMENTACIÓN QUE PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS 26

16.1. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR. 27

16.2. SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS. 27

ANEXO I - SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DESIGNADA COMO CONFIDENCIAL 28

1. OBJETO

1.1. Descripción

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones técnicas y funcionales que regirán la contratación de un servicio de atención y soporte técnico a las personas usuarias de sistemas TICs y sus "puestos de trabajo" para EITB MEDIA, S.A.U. (en adelante, **EITB MEDIA, Entidad Contratante** o **EC,** indistintamente).

La prestación de los servicios se deberá efectuar con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en lo sucesivo, **PPTP**), así como el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en los sucesivo, **PCAP**), relativas a la presente contratación, de los que se derivaran los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

1.2. Finalidad del servicio

El servicio objeto de la presente contratación deberá ser capaz de:

1. Atender, registrar y resolver las solicitudes e incidencias formuladas por las personas usuarias de los sistemas TIC's de la EC.

2. Mantener y gestionar los activos de los que se dotan los denominados "puestos de trabajo", tanto de los que se encuentren en su inventario como los susceptibles de entrar en él.

3. Participar tareas para la correcta implantación de proyectos que pudieran ser acometidos por la EC y que afecten directa o indirectamente a la dotación de equipamiento y/o personas usuarias de los sistemas TIC de la EC.

4. Mantener y actualizar la documentación existente, así como generar documentación con la información que pueda recibir durante la ejecución del servicio.

De acuerdo con los trabajos descritos, la adjudicataria deberá garantizar en la ejecución del servicio que:

1. El servicio se ejecute de manera remota desde sus instalaciones, salvo el mínimo necesario establecido para resolver incidencias únicamente solucionables de manera presencial, o el necesario para realizar operaciones *in-situ* sobre activos físicos.

2. Los recursos (técnicos y profesionales) resulten adecuados y suficientes para la realización de las tareas descritas en el presente Pliego.

3. Sobre las solicitudes recibidas dentro del servicio se realice un constante seguimiento y supervisión.

4. Mantenga la suficiente flexibilidad que permita la actualización ante nuevos requerimientos tecnológicos de la EC (competencias, tecnologías y equipamiento).

5. Asegure la adecuada optimización, disponibilidad y utilización de los recursos.

6. Garantice el completo cumplimiento de los ANS (acuerdos de nivel de servicio) generales de cada proceso en el que se participe.

Todos los objetivos descritos deberán ser ejecutados y completados de conformidad con los parámetros y niveles de servicio previstos en el presente Pliego.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

2.1 Ámbito de prestación

Con carácter general, el servicio abarcará el ámbito de actuación que defina el área de Sistemas del grupo EITB, para todo lo relacionado con los usuarios, sus necesidades y sus puestos de trabajo.

Será requerido para proveerse a las siguientes unidades:

- Servicios corporativos del Grupo EITB.

- Unidades de negocio (Radio Euskadi, Euskadi Irratia, Radio Vitoria, ETB, Plataformas de internet) de la EC dentro de sus instalaciones, o bien fuera, si circunstancialmente fuera necesario por necesidades de producción u operacionales.

- Terceras entidades que, previa aviso formulado por la responsable del servicio, por circunstancias de producción u operacionales se informen que se encuentran *excepcionalmente* actuando en las sedes de la EC o utilicen elementos o sistemas con conexión a los sistemas de información de la EC.

Para la efectiva ejecución del servicio, la adjudicataria deberá coordinarse siempre en primera instancia con la persona responsable del servicio que la EC designe al efecto.

2.2 Ubicaciones y sedes de la EC

La adjudicataria deberá contar con los recursos necesarios para la atención y respuesta presencial y/o transporte de material informático a cualquiera de las siguientes ubicaciones de la EC donde podrán requerirse servicios de manera presencial.

- Centro de la EC en Bilbao
  Capuchinos de Basurto Nº 2
  48013 BILBAO

- Centro de la EC en Donostia – San Sebastian
  Miramon pasalekua, 172
  20014 DONOSTIA

- Centro de la EC en Gasteiz/Vitoria
  Domingo Martínez de Aragón, 5-7, behea
  1006 EIZ

- Centro de la EC en Iruña/Pamplona
  Plaza Tomás Caballero, 2 - oficina 2.4.
  31005 IRUÑEA-PAMPLONA

- Centro de la EC en Madrid
  Bocangel Nº 26
  MADRID

- Ubicaciones temporales, por necesidades de producción u operacionales
  Siempre dentro de la Comunidad del País Vasco.

2.3 Cobertura de servicio

Por la naturaleza del servicio a prestar, la atención a personas se ejecutará en un régimen 24/7, durante todo el año, incluidos festivos. El de gestión de puesto de trabajo se ejecutará en un régimen 8/5, durante todo el año, salvo sábados y festivos.

No está prevista disminución de servicio en periodos comúnmente llamados "vacacionales".

3. VOLUMEN DE USUARIOS Y PUESTOS DE TRABAJO.

3.1 Tipología y volumen de usuarios

El servicio deberá atender a los diferentes usuarios que utilizan los servicio TIC que pone a su disposición la EC, tales como los siguientes

- Personal de la EC.
- Entidades que por circunstancias derivadas de su actividad (publica) provea y/o utilice servicios TIC de la EC
- Personales que por circunstancias derivadas de su actividad (publica) provea y/o utilice infraestructuras TIC de la EC.

La adjudicataria deberá en todo caso coordinarse siempre en primera instancia con la persona responsable del servicio que la EC designe al efecto.

El servicio deberá de ser capaz de adaptarse, diferenciar y documentar el servicio a prestar a cada tipo de ellos.

El volumen de usuarios por unidad de negocio y centro de trabajo sería el siguiente:

	SSCC	Radio Euskadi	Euskadi Irratia	Radio Vitoria	NET	ETB Bilbao	ETB Miramon	Proveed. Producto	Proveed. Servicios	Total Centro
Bilbao	120	161	7		93	646				1027
Donostia - SS	5	6	186		8		282			487
Vitoria-Gasteiz	1	2	4	77		3				87
Iruña-Pamplona		3	3			3				9
Internacional						4				4
Externos en sedes EITB	43						140			183
Externos								55	62	117
Total Unidad de Negocio	169	172	200	77	101	656	422	55	62	1914

3.2 Tipología y volumen de dispositivos en puesto de trabajo.

El servicio se prestará sobre equipamiento propiedad de la EC. Para este proceso la EC cuenta con el sistema Citrix, y no requiere más intervención que la ayuda necesaria para guiar a los usuarios en su instalación.

El volumen de equipamiento por centros de trabajo y antigüedad sería el siguiente:

Distribución de equipamiento

	Bilbao	Donostia - SS	Vitoria-Gasteiz	Iruña	Madrid	Total
PCs Corporativos	705	362	6	2	5	1080
PCs Edición audio	118	150	79	15		362
PCs Edición vídeo	140	56	5		2	
Portátiles	51	2	3			56
Tablet / Surface	12					12
Total ordenadores	1026	570	93	17	7	1713
Impresoras A4	93	34	3	1	2	133
Multifuncionales	15	10	2	1		28
Escaner pequeño	11	4				15
Total impresoras/ escáner	119	48	5	2	2	176

Antigüedad del equipamiento

PCs con menos de 3 años	637
PCs entre 3 y 5 años	1006
PCs más de 5 años	70

Impr./ escáner - 3 años	3
Impr./ escáner entre 3 y 5 años	158
Impr./ escáner + 5 años	15

4. ENTORNO TECNOLÓGICO

Con el fin de facilitar la elaboración de propuestas por parte de las candidatas, se informa que el "puesto operativo o estación de trabajo" tipo está conformado por equipos con sistema operativo Microsoft Windows 10 o superior, con navegador Edge, Firefox, Chrome y Office 365 E3 o superior, que ejecutan aplicaciones que utilizan cliente Oracle 11 o superior.

El número de aplicaciones corporativas, desarrolladas ad-hoc, es superior a 70, y las aplicaciones desarrolladas para la intranet de EITB supera las 50.

Debido a las características del medio, es necesario aplicar conocimientos de procesos y aplicaciones multimedia (Audacity, Adobe Premiere, Black Magic DaVinci) así como de dispositivos hardware con capacidades gráficas y multimedia avanzadas.

Los servidores sobre los que operará el servicio son mayormente Windows Server 2019 o superior.

5. DISTRIBUCIÓN ORIENTATIVA DE LA DEMANDA ASOCIADA

Con el fin de facilitar la elaboración de propuestas por parte de las candidatas, en los siguientes cuadros se trasladan los resultados finales en demanda de solicitudes

(distribuido por centros de trabajo, horas, días de la semana, meses del año) recibidas en el servicio en un ejercicio típico

5.1. Distribución geográfica de la demanda.

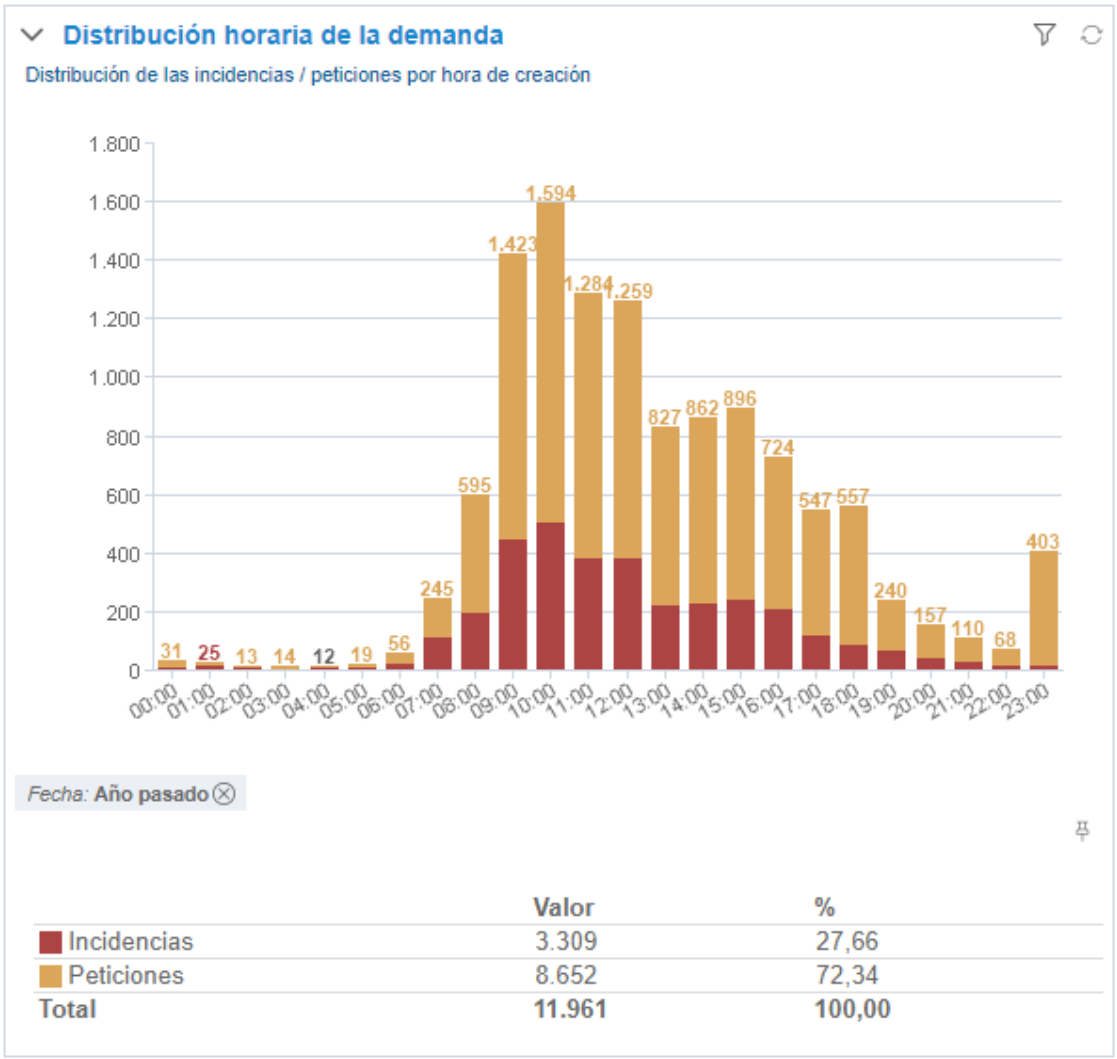
Localización de la demanda

	Valor	%
Bilbao	6.544	54,71
Miramon	3.066	25,63
Sin localización	1.831	15,31
Vitoria	471	3,94
Iruña	49	0,41
Total	**11.961**	**100,00**

Fecha: **Año pasado**

5.2. Distribución temporal de la demanda.

a) Distribución por horas



	Valor	%
Incidencias	3.309	27,66
Peticiones	8.652	72,34
Total	**11.961**	**100,00**

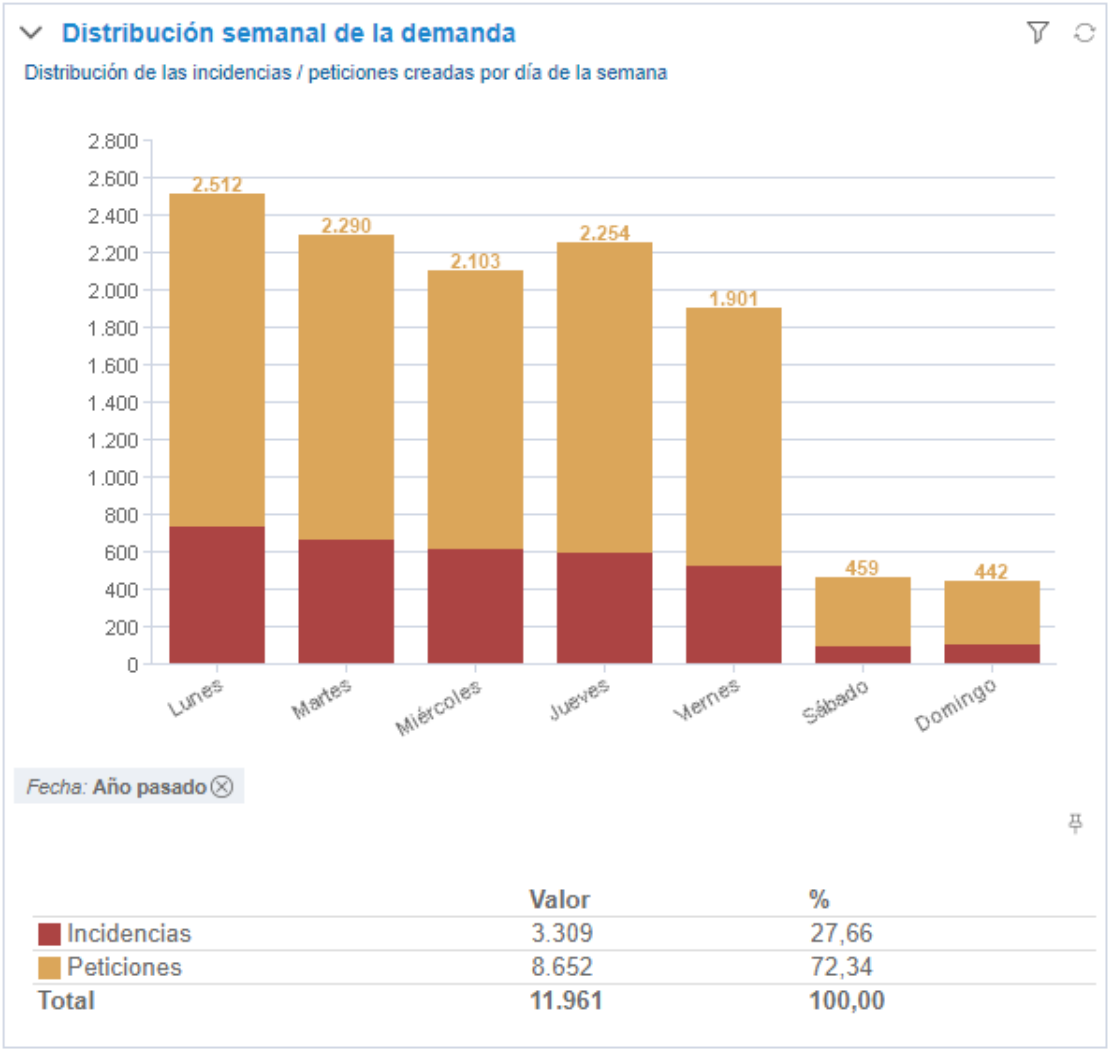
b) Horarios de actividad crítica para la EC.

Al margen de los datos mostrados en este gráfico, con el fin de facilitar la elaboración de las propuestas por parte de las candidatas, a continuación, se muestran los horarios/periodos de actividad que la EC considera.

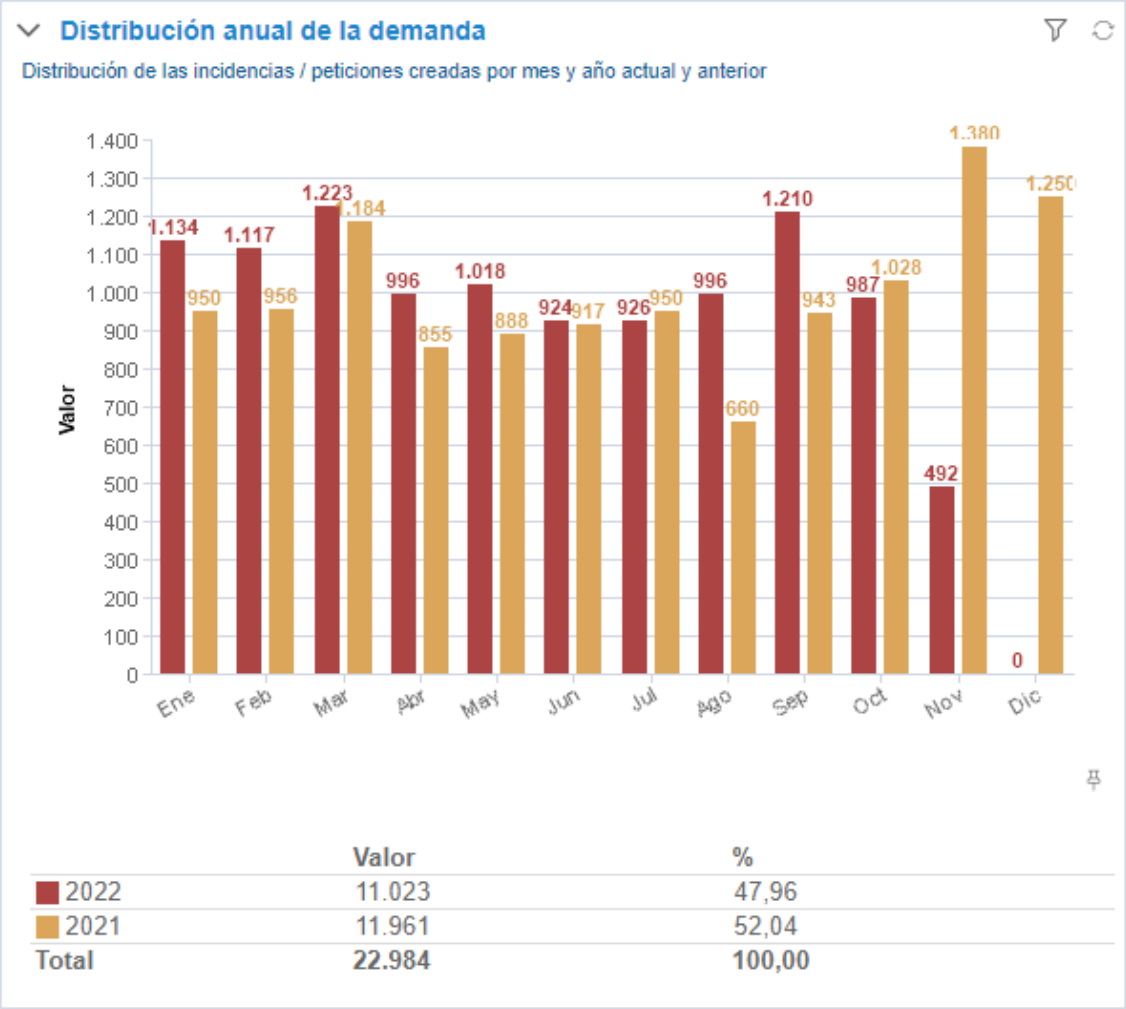
La adjudicataria deberá asegurar que estas necesidades de carácter crítico queden cubiertas adecuadamente para dar un servicio de calidad.

- Horario de máxima actividad en Bilbao y Donostia: de 9 a 17
- Horario con actividad crítica en Bilbao: de 8 a 15:30 y de 18 a 22:00
- Horario con actividad crítica en 3 emisoras de Radio: de 6 a 15:00
- Horario con actividad crítica en emisoras Bilbao y Donostia: 10 minutos antes y 10 minutos después de cada hora en punto (24/7)

c) Distribución por días.



d) Distribución por meses.



6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

6.1. Características generales

El servicio por ejecutar comprenderá las siguientes DOS (2) áreas de prestación:

1. Atención y soporte técnico a las personas usuarias.
2. Gestión integral de "puesto de trabajo".

Ambas prestaciones deberán ser ejecutadas (íntegramente) en los dos idiomas de la CAE (euskara y castellano).

Para la prestación "atención y soporte a las personas usuarias", las solicitudes e incidencias ser remitirán al servicio por las siguientes vías:

- Presencial
- Por teléfono
- Por correo electrónico

Para la realización de ambas tipologías de prestación la adjudicataria deberá garantizar:

1. La utilización, para el registro de actividad y operativa, de las mismas herramientas que la EC pone a disposición del servicio, y aplicarán la misma tipología y categorización indicada en el punto 8 y 9 del presente pliego.

2. Que el personal de la adjudicataria deberá poder ejecutar labores y tareas como gestores de activos, administradores de dispositivos, aplicaciones y sistemas dentro del ámbito y alcance del servicio.

3. La ejecución en modalidad remota desde instalaciones de la adjudicataria, salvo los casos donde se contempla presencialidad debido al soporte necesario a actividades que la EC considera críticas.

   De manera excepcional, por las características de la actividad de la EC y por motivos de inmediatez, se requerirán técnicos de manera presencial:

   ✓ En la sede de la EC en Bilbao:

   - UN/A (1) técnico de 7 de la mañana a 15 horas de la tarde, los 365 días del año.

   - UN/A (1) técnico de 15 horas de la tarde a 23 horas de la noche, los 365 días del año.

   ✓ En la sede de la EC en Donostia:

   - UN/A (1) técnico de 09 de la mañana a 17 horas de la tarde, los 365 días del año.

   Para estos casos, la adjudicataria deberá asegurar, en su planificación de medios humanos, un nivel de rotación que asegure el correcto traspaso de información entre turnos.

4. Que el personal utilice las instalaciones de la EC en los casos donde la intervención in-situ sea absolutamente necesaria, y siempre justificado mediante ticket en la herramienta proporcionada por la EC.

5. La atención, en caso de necesidad de desplazamiento a las sedes de la EC, en un tiempo máximo de:

   - 30 minutos para las sedes de Bilbao y Donostia
   - 2 horas para la sede de Vitoria-Gasteiz
   - 3 horas para la sede de Iruña-Pamplona.

   Para el cálculo de los tiempos de respuesta, se tendrá en cuenta el momento en que llegue la comunicación al servicio, por cualquiera de los medios (presencial, teléfono, correo).

6. Que toda la información y documentación que el servicio utilice y/o genere para proveer este servicio, así como el que se genere como resultado de éste, debe residir únicamente en servidores de la EC.

7. El cumplimiento de conformidad con lo previsto en apartado 3 del artículo 2 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) con todos aquellos requisitos necesarios para asegurar la conformidad con el ENS de los sistemas de información en los que se sustenten los servicios prestados.

6.2. Trabajos especificaos

A continuación, se describen brevemente las tareas y responsabilidades de cada prestación.

6.2.1. Atención y soporte técnico a las personas usuarias.

Los servicios de atención y soporte técnico a las personas usuarias objeto de la presente contratación comprenderá, entre otras, la realización de los siguientes trabajos y actuaciones:

1. Atención de las solicitudes de las personas usuarias a través de los diferentes puntos de atención habilitados al efecto.

2. Registro de solicitudes en herramienta de "*ticketing*" facilitada por motivos de seguridad por la EC.

3. Tratamiento de las solicitudes recibidas, y si fuera necesario, escalado a otras áreas o desplazamiento y transporte de material al punto donde la incidencia o petición se haya originado.

4. Comunicación e informado a la persona usuaria en todo momento sobre el avance de su incidencia o petición.

5. Verificación con la persona usuaria sobre la adecuación y resolución de la incidencia o petición formulada.

6. Cierre con registro completo y detallado en la herramienta de "*ticketing*", de los tickets abiertos por cada incidencia o petición, con el fin de documentar las soluciones y los servicios prestados en cada caso.

7. Elaboración, revisión y actualización de documentación necesaria para el servicio en la Base de Datos de Conocimiento disponible en los servidores de la EC.

8. Elaboración, revisión y actualización de documentación, manuales y guías que los usuarios de la EC puedan necesitar para utilizar los sistemas de manera más eficiente y segura.

9. Monitorización, seguimiento y supervisión, tanto de los tickets resueltos, como de los pendientes, con el fin de asegurar la calidad e idoneidad de las soluciones ejecutadas, así como la continuidad del servicio en su horario 24/7.

10. Coordinación a través de la responsable del servicio de la EC, para solventar incidencias en las que resulte necesaria la intervención de distintas áreas de la EC o colaboradores externos de la EC.

11. Por su naturaleza 24/7, en horarios ajenos al del servicio de "Gestión del puesto de trabajo", esta prestación deberá ejecutar parte de las funciones y tareas de éste, de forma que se garantice que no haya interrupciones de servicio motivadas por incidencias de hardware o errores graves de configuración de equipos en puestos de trabajo.

6.2.2. Gestión del puesto de trabajo

Los servicios de gestión integral de "puesto de trabajo" objeto de la presente contratación comprenderán la realización de los siguientes trabajos y actuaciones:

1. Realización de tareas de soporte especializado para el servicio de atención a personas usuarios de la EC. En todo lo que tenga que ver con equipamiento en puesto de trabajo.

2. Realización de tareas de apoyo a la EC relacionadas con la adquisición de software y hardware aplicando criterios de sostenibilidad empresarial.

3. Realización de tareas relacionadas con la gestión y control de repuestos y productos consumibles de uso en equipos informáticos y reprografía.

4. Instalación, configuración y actualización de software base o comercial, así como el específico de las distintas unidades de negocio de la EC.

5. Maquetación de equipos.

6. Instalación y configuración de parches de seguridad u otros elementos necesarios para cumplimiento de la normativa de seguridad IT de la EC.

7. Mantenimiento y actualización del inventario software de la EC.

8. Mantenimiento y actualización del inventario hardware, gestión de su ubicación y etiquetado de los equipos.

9. Retirada de software sin licencia u obsoleto que pueda suponer un riesgo para la sostenibilidad empresarial y la seguridad e integridad de los sistemas.

10. Retirada de equipamiento físico aplicando criterios de sostenibilidad empresarial y medioambiental.

11. Realización de tareas correspondientes a la conexión de equipos a red local, verificación de conectividad y cableado. Coordinar el proceso de autenticación o configuración necesaria para lograr dichas conexiones.

12. Realización de tareas relacionadas con la planificación y control de operaciones relacionadas con el mantenimiento proactivo del parque de puestos de trabajo y reprografía, tanto en el área de software como hardware.

13. Realización de tareas correspondientes a la conexión de equipos al dominio corporativo, diseño, planificación, ejecución y evaluación del despliegue de directivas y políticas del dominio corporativo.

14. Análisis del rendimiento de los equipos y del grado de utilización, así como ejecución de operaciones destinadas al correcto funcionamiento de los equipos y mejora de la eficiencia.

15. Realización de tareas relacionadas con la gestión de equipos críticos: mantenimiento de elementos hardware y software para contingencias, así como ejecutar el plan de continuidad de los equipos/servicios que se consideren críticos.

16. Realización de tareas relacionadas con la planificación y control de las instalaciones de puestos de trabajo, impresoras y multifuncionales atendiendo

a los requisitos de las normativas de seguridad, ergonomía y estética de la EC y de acuerdo con las instrucciones informadas por la responsable del contrato.

17. Registro de todas las actividades del área, así como su supervisión y control de cara a cumplir con los requisitos de la EC utilizando las herramientas y metodologías adecuadas.

18. Elaboración, revisión y actualización de la documentación en la Base de Datos de Conocimiento disponible en los servidores de la EC.

7. TIPOLOGIA DE LAS SOLICITUDES DEL SERVICIO

De conformidad con las tareas descritas en las cláusulas anteriores, la adjudicataria deberá en ejecución del servicio registrar adecuadamente cada una de las incidencias/solicitudes recibidas en la herramienta "*ticketing"* facilitada al efecto en los términos que continuación se expone.

7.1. Gestión de accesos

La adjudicataria deberá incluir en esta tipología de solicitudes todas aquellas incidencias o peticiones relacionadas con la seguridad, gestión de indentidades y el acceso de las personas usuarias a sistemas, aplicaciones y cualquier otro recurso relacionado con los sistemas de información de la EC.

A tal efecto, el equipo profesional destinado por la adjudicataria a la realización de estos trabajos deberá contar con:

- ✓ El conocimiento adecuado de las aplicaciones sobre las que se solicitaran servicios.

- ✓ El tipo de datos que se manejan en cada una de las aplicaciones las que se solicitaran servicios.

- ✓ El adecuado conocimiento sobre los mecanismos de verificación de identidad de la persona solicitante de forma que no se produzcan incidentes en el ámbito de la seguridad y la confidencialidad de la información.

7.2. Gestión de incidencias

La adjudicataria deberá incluir en esta tipología de solicitudes todas aquellas incidencias o peticiones relacionadas con la recepción y tratamiento de cualquier incidencia o interrupción de servicio que proceda de la persona usuaria y/ o de los puestos de el/la usuario/a o de los sistemas de información (tanto hardware como software).

A tal efecto, el equipo profesional destinado por la adjudicataria a la realización de estos trabajos deberá garantizar:

- ✓ La mayor calidad de trabajo, en el menor tiempo posible.

- ✓ La correcta atención y satisfacción de la persona usuaria que ha formulado e informado la incidencia.

- ✓ La continuidad de la actividad de la EC, en todas las unidades de negocio.

Así pues, de conformidad con la naturaleza y características del servicio descritas (soporte 24x7), la adjudicataria deberá garantizar que el equipo profesional que realice la prestación cuente con la capacitación adecuada para, de manera *efectiva* y *proactiva,* atender y responder en supuesto de incidencias graves (que afecten a las infraestructuras tecnológicas) con alternativas o soluciones que generen el menor impacto en la actividad.

7.3. Gestión de peticiones

La adjudicataria deberá incluir en esta tipología de solicitudes todas aquellas peticiones relacionadas con un cambio en los recursos existentes o dotación de nuevos recursos.

Para una correcta gestión de las peticiones se requerirá que la adjudicataria y en particular el equipo profesional que destine a realización de este tipo de peticiones cuente con una capacitación adecuada y un conocimiento específico sobre el procedimiento de verificación de identidad de solicitantes dentro de la EC.

7.4. Gestión de eventos

La adjudicataria deberá incluir en esta tipología de solicitudes todas aquellas comunicaciones que se reciban en relación con la monitorización de procesos y sistemas o eventos que se comuniquen al servicio y se produzcan en la infraestructura de TIC´s.

A tal efecto, el equipo profesional destinado por la adjudicataria a la realización de estos trabajos deberá garantizar una actuación ante alarmas adecuada a los procedimientos establecidos por la EC para atenderlas y resolverlas.

Los procedimientos de atención y/o resolución podrán estar en línea con lo señalado:

- ✓ Estar preestablecidos por la EC.

- ✓ En caso de no estar preestablecidas por la EC, podrán ser descritos por la adjudicataria en atención a las instrucciones previamente determinas por la EC.

  En este segundo supuesto, el procedimiento que al efecto se elabore, deberá: (i) quedar debidamente documentado, (ii) residir en los sistemas de la EC, y (iii) ser aprobado por el/la responsable del servicio de la EC.

7.5. Gestión de problemas

La adjudicataria deberá incluir en esta tipología de solicitudes todas aquellas incidencias o peticiones relacionadas con incidentes recurrentes de origen común, desconocido, o con afectación a un número amplio de personas usuarias.

En estos supuestos la adjudicataria deberá actuar proactivamente, registrando como problema aquello que requiere un análisis exhaustivo o actuaciones que lleven a una solución permanente a los incidentes detectados.

El servicio deberá completar de manera detallada toda la información necesaria para conocer:

- Momento en el que se inició el problema.
- Número de incidentes producidos.
- Impacto.

- Información necesaria para diagnóstico y posterior resolución del problema.

Asimismo, la adjudicataria deberá colaborar y asistir a la EC en la definición de cualquier operación diseñada para la resolución del problema.

7.6. Gestión de operaciones

La adjudicataria deberá incluir en esta tipología de tickets todas aquellas acciones que no estando asociadas con incidencias o peticiones expresas de las personas usuarias, resulten necesarias para dotar a la EC de un servicio de calidad en cuanto a gestión del puesto de trabajo.

Para una mejor evaluación de las ofertas y de conformidad con los criterios de adjudicación definidos en el PCAP, las candidatas deberán presentar un procedimiento para planificar el mantenimiento proactivo de dispositivos hardware y software, así como para optimizar del rendimiento de estos elementos.

A tal efecto, el equipo profesional designado por la adjudicataria a la realización de estos trabajos deberá garantizar una actuación proactiva tratando de evitar interrupciones de servicio o un exceso de peticiones/incidencias.

7.7. Actuaciones específicas correspondientes "evacuación de edificios"

De conformidad con los planes y protocolos aprobados por la EC en materia de evacuación de edificios, la adjudicataria deberá ejecutar acciones específicas relacionadas con el aseguramiento y coordinación de sistemas TICs.

A tal efecto, la adjudicataria deberá, cuando así sea requerida colaborar y, participar en ejercicios de evacuación o actividades que pudieran ser requeridas.

8. CATEGORIZACIÓN DE LA SOLICITUDES DE SERVICIO

Al igual que en el punto anterior, de conformidad con las tareas descritas en las cláusulas anteriores, la adjudicataria deberá, durante la ejecución del servicio registrar adecuadamente y categorizar cada una de las incidencias/solicitudes recibidas en la herramienta *"ticketing"* facilitada al efecto en los términos que continuación se expone. La lista simplificada de las categorías utilizadas es la siguiente:

/Antivirus
/Asesoría - Consultas - Información
/Carpeta compartida -Mapeo
/Correo Electrónico
/Cuentas - Accesos - Permisos
/Hardware
/Hardware/Ampliación
/Hardware/Cambio Configuración - Ubicación
/Hardware/Intervención - Reparación
/Hardware/Retirada equipamiento
/Hardware/Suministro equipamiento
/Impresoras - Scanner - Fax - Fotocopias
/Navegación Internet
/Recuperación
/Redes - Comunicaciones
/Redes - Comunicaciones/Exterior

/Redes - Comunicaciones/Intercentros
/Redes - Comunicaciones/Internas
/Seguridad
/Servicio - Mantenimiento - Operaciones
/Servidores
/Servidores/Almacenamiento
/Servidores/Aplicaciones
/Servidores/BBDD
/Servidores/Dominio
/Servidores/Intranet
/Servidores/Otros
/Software
/Software/Actualizaciones - Parches
/Software/Aplicaciones APPS (Corporativas)
/Software/Aplicaciones ETB
/Software/Aplicaciones Ofimática
/Software/Aplicaciones Radio
/Software/Aplicaciones Varias
/Software/Aplicaciones Zero Paper
/Software/Configuración - SO
/Software/Despliegue
/Software/Retirada
/Software/Intranet - General

9. DISTRIBUCIÓN ORIENTATIVA DEL SERVICIO POR NIVEL, TIPOLOGÍA Y CATEGORIA

Con el fin de facilitar la elaboración de propuestas por parte de las candidatas, en el siguiente cuadro se trasladan los resultados finales de distribución de solicitudes del servicio en un ejercicio típico:

9.1. Distribución del servicio por línea/nivel de atención

% Resueltas primera linea

	Valor	%
Primera línea	3.287	27,48
Rechazadas	0	0,00
Resto	0	0,00
Segunda Línea	8.674	72,52
Total	**11.961**	**100,00**

Fecha: **Año pasado**

9.2. Distribución de la demanda por tipología.

Tipificación de la demanda

	Valor	%
Petición	5.797	48,47
Incidencia	3.250	27,17
Operación	1.775	14,84
Gestión de Accesos	1.080	9,03
Problema	35	0,29
Evento	24	0,20
Total	**11.961**	**100,00**

Fecha: **Año pasado** ⊗

9.3. Distribución de la demanda por categoría.

	Valor	%
Software	4.073	32,79
Cuentas - Accesos - Permisos	2.347	18,90
Asesoría - Consultas - Información	1.692	13,62
Servicio - Mantenimiento - Operaciones	1.320	10,63
Hardware	1.227	9,88
Correo Electrónico	724	5,83
Impresoras - Scanner - Fax - Fotocopias	594	4,78
Navegación Internet	219	1,76
Recuperación	90	0,72
Redes - Comunicaciones	54	0,43
Carpeta compartida - Teams - Mapeo	45	0,36
Servidores	26	0,21
Antivirus	9	0,07
Sin categoría	1	0,01
Total	**12.421**	**100,00**

10. RECURSOS TECNICOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

10.1. Por cuenta de la EC

Sin perjuicio de las aplicaciones que la adjudicataria utilice para su propia gestión, para la prestación de los trabajos objeto de la presente contratación la adjudicataria por motivos de seguridad deberá utilizar las aplicaciones y herramientas de las que, con este fin, la EC se ha dotado para el control de los procesos y que a continuación se detallan.

- Para la recepción de solicitudes por parte de los usuarios y su remisión a la adjudicataria, la EC pondrá a su propio cargo los siguientes tres elementos técnicos:
    - Punto de contacto presencial con el servicio.
    - Un número / extensión interna telefónica.
    - Una dirección de correo, que será utilizada obligatoriamente tanto para recibir mensajes como para responder a los usuarios

- Conexión Citrix a aplicaciones de la EC necesarias para la ejecución del servicio en condiciones de seguridad.

- Máquinas virtuales, en dominio de la EC, necesarias para la operatividad durante la ejecución del servicio.

- Herramienta de "ticketing", para el registro de las solicitudes recibidas.

- Herramienta de Control Remoto de estaciones de trabajo, a través de la cual se podrá acceder directamente a las máquinas de las personas usuarias.

- Herramienta para gestión de Cambios y Entregas.

- Base de Datos de Conocimiento que deberá ser alimentada y actualizada por la adjudicataria.

- Herramienta de inventario para llevar a cabo la gestión del parque microinformático, (equipos, software y configuración).

- Espacio de trabajo para una (1) persona, en cada uno de los centros donde se requiere atención "presencial" a usuarios.

  - Sede de Bilbao: Dirección: C/ Capuchinos de Basurtu nº 2.
  - Sede de Miramon: Dirección: Miramon Pasalekua nº 172.

- Espacio de trabajo para una (2) personas en Bilbao, y una (1) en Donostia, circunscrito al tiempo de reparación, cuando la incidencia (ticket) exija una atención presencial "*servicio in-situ*".

  - Sede de Bilbao: Dirección: C/ Capuchinos de Basurtu nº 2.
  - Sede de Miramon: Dirección: Miramon Pasalekua nº 172.

  Estos espacios de trabajo estarán dotados de mesa individual de trabajo provista de acceso y servicios específicas de EC en los términos regulados por esta en materia de acceso y cesión de espacios y/o equipos en entidades contratistas.

  La utilización de dicho espacio y equipos únicamente podrá ser realizada por la adjudicataria para el ejercicio de los trabajos objeto de la presente contratación en cumplimiento en todo caso de las normas de uso e identificación aprobadas por la EC.

  El coste y mantenimiento de los equipos puestos a disposición de la adjudicataria correrá a cargo de la EC.

- Una tarjeta identificativa que deberán portar de forma visible mientras están en las instalaciones de la EC

Mientras los/as profesionales puestos destinados de servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguna una de los Centros de la EC deberán contar con los correspondientes distintivos que los identifique como trabajadores de la empresa que resulte adjudicataria del servicio.

10.2. Por cuenta de la adjudicataria

La adjudicataria deberá poner a disposición y a su cargo todos los medios técnicos que resulten necesarios para la correcta prestación del servicio objeto de presente contratación.

Las candidatas deberán entregar en su oferta una descripción detallada de las instalaciones de los recursos destinados al servicio, así como un plan de continuidad de servicio en relación con estas instalaciones.

Por motivos de seguridad la adjudicataria deberá destinar a este servicio una zona diferenciada en sus instalaciones, o unas oficinas ad-hoc para este servicio, en el municipio de Bilbao, y otras en el municipio de Donostia-San Sebastian, con objeto de que, en caso de necesidad, el desplazamiento a estas sedes sea lo más rápida posible y cumpla con los plazos y niveles de servicio exigidos en este documento.

A estas oficinas, o zona de oficinas dentro de las instalaciones de la adjudicataria, se le denominará Centro de Prestación de Servicio**.**

Las candidatas deberán entregar en su oferta una descripción detallada de las instalaciones de su Centro de Prestación de Servicio, así como un plan de continuidad de servicio en relación con estas instalaciones.

En concreto, además del propio Centro de Prestación de Servicio, deberá poner a disposición los siguientes:

- Centralita de teléfono con capacidad para gestionar al menos 3 llamadas simultáneas desviadas desde el teléfono la EC.

  Debido al peso que la atención telefónica tiene en el servicio, para garantizar la calidad de la atención y comunicación con los usuarios por esta vía, no se permitirá el uso de teléfonos móviles o desvíos de extensiones fijas a móviles como método habitual de provisionar el servicio.

- Estaciones de trabajo para el equipo adscrito al contrato con conexión a internet y cliente Citrix instalado.

- Direcciones de correo personalizadas.

- Eventualmente, y según diseño de la oferta, vehículo para desplazamientos a las sedes del grupo EITB o lugares donde ésta esté desarrollando su actividad.

Adicionalmente aportará cuantas herramientas, recursos o metodologías de trabajo disponga para facilitar prestación y mejorar la calidad del servicio contratado.

La EC se reserva la posibilidad durante la vigencia del contrato de comprobar y verificar los recursos comprometidos por la adjudicataria en su propuesta.

Tras la firma del contrato, la adjudicataria dispondrá de un plazo de 30 días naturales para preparar el Centro de prestación de servicio.

La EC se reserva la facultad de realizar una comprobación con el objeto de verificar que los medios técnicos exigidos se corresponden a los ofertados y se encuentran operativos.

En caso de necesidad de cambio de ubicación del Centro de Prestación de Servicio, la adjudicataria deberá avisar como mínimo con un (1) mes de antelación.

11. RECURSOS PROFESIONALES REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

11.1. Condiciones generales

El personal designado para la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la entidad que resulte adjudicataria (contratista), única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

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

3. La contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

   En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. Garantizar que el personal designado desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

5. La contratista deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable del contrato y un responsable por cada área de trabajo definida, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrán entre sus obligaciones las siguientes:

   a. Actuar como interlocutoras de la entidad contratista frente a la EC, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo designado al contrato, de un lado, y la EC, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

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

c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d. Organizar el régimen de vacaciones del personal designado a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los centros de trabajo de la EC, éstas cumplan con las normas de seguridad de la EC y cuenten con los correspondientes distintivos que las identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

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

11.2. Condiciones particulares

Las candidatas deberán especificar el número de personas que destinarán a la prestación y organización del servicio objeto contratación.

Concretamente, para la correcta prestación y coordinación de los servicios objeto de la presente contratación, la adjudicataria deberá contar con, al menos, el siguiente equipo de profesionales:

- **UN/A (1) Responsable del servicio.**

  Con el objeto de supervisar los servicios contratados, la entidad que resulte adjudicataria deberá nombrar un/a Responsable del servicio que además de ejercer la interlocución y hacer seguimiento del servicio, será la persona que dirija y coordine los trabajos a realizar para el correcto cumplimiento del contrato.

  La persona responsable del servicio deberá tener la autonomía, experiencia profesional y capacidad de gestión y decisión suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la EC en relación a todos los aspectos del contrato, así como responder en un plazo máximo de 72h en caso de que desde la EC se le remita cualquier duda o cuestión.

  Se reunirá periódicamente con el responsable del contrato de la EC para tratar todos los aspectos del servicio actuando como interlocutor a efectos de seguimiento del contrato entre la empresa que resulte adjudicataria del servicio y la EC.

  Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar tanto en horario de oficina, como fuera de este (incluidos fines de semana y festivos) cualquier cuestión relativa al servicio contratado. Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

  - Teléfono Móvil

- Correo electrónico

Cualificación profesional mínima requerida:

- ✓ Titulación Universitaria Superior en áreas de Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones, etc.
- ✓ Gestión de equipos humanos de 10 o más personas.
- ✓ Coordinación de proyectos IT y diseño de infraestructuras.
- ✓ Experiencia de 60 meses en servicios similares.

- **UNA/A (1) Coordinador/a del servicio.**

Con el objeto de coordinar la actividad diaria del servicio, la adjudicataria deberá nombrar un/a coordinador/a que ejercerá de interlocutor diario con el responsable del servicio de la EC y el grupo de técnicos adscritos al servicio.

La interlocución diaria con el responsable del servicio de la EC puede requerir cobertura presencial en horario de 9h a 17h de lunes a viernes, salvo festivos, en la sede de Bilbao.

Esta persona deberá tener experiencia profesional y capacidad de gestión y decisión suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la EC en relación con la actividad de los miembros del equipo de trabajo en la operativa diaria del servicio.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar tanto en horario de oficina, como fuera de este (incluidos fines de semana y festivos) cualquier cuestión relativa a actividades del servicio. Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono Móvil
- Correo electrónico

Este profesional, deberá responder por escrito en un plazo máximo de 48h en caso de que desde la EC se le remita cualquier duda o cuestión.

No obstante, de acuerdo con los criterios de adjudicación definidos en el apartado "22.2.2.- Criterios evaluables de forma automática mediante aplicación de fórmulas" de las cláusulas específicas del contrato del PCAP, las entidades candidatas podrán formular mejoras en los tiempos de respuesta.

Cualificación profesional mínima requerida:

- ✓ Titulación Ciclo Formativo de Grado Superior en informática, electrónica o comunicaciones.
- ✓ Conocimiento de euskera a nivel hablado y escrito. Nivel B2 acreditado mediante título oficial.
- ✓ Certificación en buenas prácticas de gestión de IT (ITIL *Foundation*) o equivalente.
- ✓ Experiencia mínima acreditable de 36 meses en coordinación de servicios similares.

- **DIEZ (10) Técnicos como equipo profesional mínimo**

Para la correcta prestación del servicio objeto de la presente contratación la adjudicataria deberá adscribir un equipo profesional mínimo (adicional al responsable y coordinador del servicio) de al menos diez (10) profesionales.

Todos/as los/as profesionales deberán cumplir y acreditar, al menos, la siguiente cualificación

- ✓ Titulación Ciclo Formativo de Grado Superior en informática, electrónica o comunicaciones.
- ✓ Conocimiento de euskera a nivel hablado y escrito. Nivel B2 acreditado mediante título oficial.
- ✓ Experiencia de 12 meses en servicios similares.

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

12. NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO.

Los *niveles de calidad* servicio exigidos en la prestación del servicio objeto de la presente contratación y la *periodicidad* con que se analizarán serán los siguientes:

PROCESO	DESCRIPCIÓN	EXIGIDO	REVISIÓN
Suministro y Mantenimiento Hardware	Intervención/Resolución y cierre de incidencias y peticiones	72 horas	Trimestral
Incidencias	Tiempo medio de resolución y cierre.	8 horas	Trimestral
Peticiones	Tiempo medio de resolución y cierre	8 horas	Trimestral
Capacidad	Sustitución de un profesional que se ausente en el puesto presencial.	2 horas	Inmediata
Capacidad	Presencia de técnicos en sedes de EITB sin justificación (ticket ProactivaNet)	n/p	Inmediata
Capacidad	Ausencia Coordinador del Servicio	1 día	Inmediata
Capacidad	Desplazamiento a sede Bilbao	30 min.	Inmediata
Capacidad	Desplazamiento a sede Donostia - SS	30 min.	Inmediata
Capacidad	Desplazamiento a sede Vitoria - Gasteiz	2 horas	Inmediata
Capacidad	Desplazamiento a sede Iruña - Pamplona	3 horas	Inmediata
Capacidad	Demora puesta en marcha CPS	1 día	Inmediata
Capacidad	CPS incomunicado (teléfono o datos)	30 min	Inmediata

**** A efectos de contabilización de los tiempos máximos exigidos, se tendrán en consideración la notificación por parte de la EC realice por los canales previstos al efecto.***

13. POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La EC proporcionará para la correcta presentación del servicio el acceso a sus sistemas informáticos y entregará la información, software y documentación necesaria para poder llevar a cabo los servicios objeto de la presente contratación, debiendo la adjudicataria comprometerse a no utilizar para otros fines que los recogidos en el presente Pliego, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados, así como a la descarga de la misma de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo.

A tal efecto, quedará terminantemente prohibido para la adjudicataria:

- El uso de estos recursos para actividades no relacionadas con el propósito del negocio/actividad, o bien con la extralimitación en su uso.

- Los equipos y/o aplicaciones que no estén especificados como parte del Software o de los Estándares de los Recursos Informáticos propios de la EC bajo supervisión. Todos los ordenadores personales que se conecten a la red corporativa serán de las marcas y modelos homologados. El proveedor pondrá a disposición de la EC dichos equipos para que se les instale el software necesario.

- Todos los ordenadores personales a los que la adjudicataria les haya instalado software se entregarán para que se formatee el disco duro a la finalización del servicio.

- La adjudicataria se deberá informar periódicamente de los activos de información con los que proporciona el servicio.

Asimismo, la adjudicataria deberá garantizar en la prestación el *estricto* cumplimiento de las directrices de Política de Seguridad de los Sistemas de Información fijada por la EC en relación a servicios contratados.

14. SEGUIMIENTO, COORDINACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO

De conformidad con lo previsto en los apartados anteriores, la adjudicataria deberá designar para el seguimiento, coordinación, supervisión y control del servicio:

- Un/a (1) coordinador/a quien asumirá la interlocución, coordinación y seguimiento diario del servicio.

- Un/a (1) Responsable, quien asumirá la interlocución, coordinación, seguimiento y supervisión de la ejecución del contrato.

La adjudicataria deberá informar trimestralmente del desarrollo del servicio. A tal efecto se fijarán reuniones *trimestrales* de seguimiento del servicio contratado.

En estas reuniones de seguimiento la adjudicataria deberá, al menos, garantizar lo siguiente:

- Asistencia del/la Responsable del Servicio.

- Presentación previa a la reunión y con una antelación mínima de cuatro días, de un Informe trimestral de Seguimiento del Servicio. El modelo de Informe deberá ser validado por la EC e incluirá como mínimo:

    - Informes y estadísticas precisas del servicio, debidamente justificados.

    - Datos comparativos de los niveles de servicio comprometidos, debidamente justificados.

Asimismo, con una periodicidad mensualmente el/la responsable del servicio de la adjudicataria se reunirá con el/la responsable del servicio designado por la EC para realizar un seguimiento pormenorizado del servicio debiendo igualmente participar en aquellas reuniones a las que circunstancialmente se le convoque por tratar elementos relacionados con el servicio.

15. SEGUIMIENTO Y ADREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para el seguimiento y acreditación de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo prevista en la presente contratación la EC proporcionarán a la contratista el acceso a su plataforma de coordinación.

Esta plataforma ha sido habilitada para el intercambio *on-line* de la documentación correspondiente al cumplimiento de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo inherentes en la ejecución del contrato.

A tal efecto, una vez habilitado el acceso a esta plataforma, la contratista tendrá la obligación de transferir, en el plazo indicado por la propia plataforma, la documentación solicitada y en especial la relativa a:

- Listado de trabajadores adscritos a la prestación del servicio.
- Certificados varios de la Seguridad Social (ITA, TC1, TC2, etc.)
- Certificados varios relativos al cumplimento de obligaciones en materia de prevención, seguridad en el trabajo (Identificación de riesgos, formación específica, certificados aptitud, etc.)
- Certificados de varios.

Si la entidad que resulte adjudicataria y por tanto contratista subcontrata parte de la ejecución del servicio contratado, deberá exigir a las entidades subcontratadas los justificantes de las obligaciones anteriores y entregarlos en los mismos términos en esta plataforma.

16. DOCUMENTACIÓN QUE PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS

Las entidades licitadoras deberán presentar su propuesta de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP.

16.1. Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor.

De conformidad con los criterios de valoración fijados en el PCAP, las entidades candidatas deberán incluir en el SOBRE C, una propuesta que contenga la documentación señalada en el en el ANEXO IV.1 del PCAP.

16.2. Sobre B.- Documentación relativa a la oferta evaluable automáticamente a través de fórmulas.

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el ANEXO III.1 del PCAP: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.

ANEXO I - SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DESIGNADA COMO CONFIDENCIAL

D./Dña ……, con DNI/NIE ……..…… en nombre propio o en representación de la empresa ……..……, con NIF nº ….……, en calidad de ……..……..…… **MANIFIESTO**:

I. Que la mercantil a la que represento tienen interés en presentar proposición en la licitación del expediente de contratación Nº 2024.80 correspondiente a la contratación del "*SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO A LAS PERSONAS USUARIAS DE SISTEMAS TICS EN "PUESTO DE TRABAJO*" y a tal efecto, SOLICITO conforme a lo dispuesto en el apartado 6 del Pliego de Condiciones Técnicas, acceso a la información sobre entorno tecnológico de la Entidad Contratante.

II. Que, debido al carácter confidencial de dicha documentación, esta empresa que represento GARANTIZA que tanto los datos como cualquier otra información a la que esta empresa que represento tenga acceso con motivo de la presente licitación será tratada con carácter confidencial únicamente podrá será utilizada para la confección de la proposición de servicios para esta contratación.

Y para que así conste firmo la presente declaración en …….. a ……. de…… de 2024

SELLO DE LA EMPRESA Y FIRMA AUTORIZADA)
FIRMADO: ……..