

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicio de gestión y soporte de sistemas informáticos Nº DE EXPEDIENTE: 1869

ANTECEDENTES

La Sociedad Pública de Gestión Ambiental Ihobe, S.A., adscrita al Departamento de Desarrollo Económico y Sostenibilidad de Gobierno Vasco presta asistencia informática todas las personas usuarias de su infraestructura informática para el desarrollo de su actividad.

OBJETO DEL TRABAJO

El objeto del presente pliego de condiciones es la contratación de un servicio de asistencia técnica para la gestión de los sistemas informáticos de la Sociedad Pública de Gestión Ambiental Ihobe, S.A.

LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La estructura informática de Ihobe, S.A. se despliega actualmente en seis ubicaciones:

- Oficinas centrales en Bilbao.
- Ekoetxea Urdaibai en Busturia (Bizkaia).
- Ekoetxea Meatzaldea en el barrio de Gallarta, Abanto-Zierbena (Bizkaia),
- Ekoetxea Peñas Negras en La Arboleda, Ortuella (Bizkaia).
- Ekoetxea Txingudi en Irún (Gipuzkoa).
- Ekoetxea Azpeitia (Gipuzkoa)
- Ekoetxea Añana - Sobron (Araba)
- Instalaciones del Basque Circular HUB en Arrasate, Bilbao y Vitoria-Gasteiz.

A lo largo de la prestación del servicio, este número de ubicaciones podrá cambiar

ENTORNO TECNOLÓGICO

Actualmente la infraestructura informática de Ihobe se encuentra formada por:

- Servidores Windows
- Sistema hiperconvergente basado en tecnologías de Syneto
- Servidores de aplicaciones basados en XenApp 7.6
- Equipos con Windows 11 conectados en red
- Entornos colaborativos Office 365
- Backup con ArcServe

El número actual de personas usuarias del sistema son 200.

En las oficinas de Bilbao se encuentra el Centro de Procesamiento de Datos (en adelante CPD) central de Ihobe, que consta de treinta y cuatro servidores (se incluyen tanto servidores físicos como virtualizados). Todas las delegaciones están interconectadas.

EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo principal tendrá esta estructura:

- Equipo Nivel 1: tres personas. Dos personas deberán estar ubicadas a un máximo de 30 minutos de la oficina central.
- Equipo Nivel 2: dos personas. Una persona deberá estar ubicada a un máximo de 30 minutos de la oficina.

Como mínimo cuatro de las personas integrantes del equipo principal deberán tener certificaciones de la rama “Fundamentals”, salvo las correspondientes a Dynamics y Power Platform, de Microsoft (o superior)

En caso de picos de trabajo, en los que el equipo principal no pueda dar soporte, la empresa adjudicataria, podrá adscribir (como equipo de apoyo) al contrato a otras personas de su organización que cumplan con los requisitos de solvencia del presente pliego.

Todo el equipo, tanto el principal como el de apoyo, deberán contar con tres años de experiencia laboral (como mínimo).

ALCANCE DEL TRABAJO

Los trabajos para desarrollar en el presente pliego se dividen en estos niveles:

- Nivel 1: Soporte y asistencia a usuarios (Help-Desk).
- Nivel 2: Mantenimiento de los servidores albergados en el CPD de la sede de Bilbao y supervisión del sistema de telecomunicaciones.

Nivel 1: El servicio se prestará mediante una combinación de presencialidad y asistencia remota.

El soporte a las personas usuarias se realizará, preferentemente, de manera telemática conectándose en remoto al equipo de la persona que reporta la incidencia y en caso de no poder solucionarse de manera remota, se trasladará una persona técnica para solucionar la incidencia “In-situ”.

El horario de atención a la persona usuaria será el siguiente:

- De lunes a viernes en horario de 8:00 a 18:00.
- Fines de semana y festivos, deberá estar una persona técnica de guardia de 10:00 a 18:00 excepto los días 24, 25, 30 y 31 de diciembre y los días 1 y 6 de enero.

En caso de que la solución al problema no pueda ser realizada por la persona encargada de atender la incidencia (cambios de configuración en un servidor, revisión del sistema de telecomunicaciones, etc.), se escalará la incidencia a Nivel 2

Además, para la sede central de Ihobe en Bilbao, el servicio se prestará de manera presencial de lunes a viernes de 8:00 a 14:00, cumpliendo el resto de su jornada laboral desde las instalaciones de la empresa adjudicataria. En cumplimiento de las indicaciones de función pública, la persona del equipo encargada de dar soporte presencial deberá tener una rotación máxima de carácter semanal y mínima de carácter mensual.

[https://ihobe.sharepoint.com/sites/Administracion/Documentos compartidos/Contratacion/1869/1 Pliego/1869-PT.docx](https://ihobe.sharepoint.com/sites/Administracion/Documentos%20compartidos/Contratacion/1869/1%20Pliego/1869-PT.docx)

Dentro de este bloque de tareas se fijará un calendario de visitas a las sedes de Ihobe para realizar un mantenimiento evolutivo/revisión de los equipos informáticos de la sede.

La empresa adjudicataria deberá facilitar a Ihobe un número de teléfono directo (que deberá ser atendido exclusivamente por los miembros del equipo) para la gestión del servicio y/o un número de teléfono móvil para las guardias de fin de semana y festivos

Nivel 2: Dentro de este bloque se gestionarán las tareas escaladas a Nivel 2, que se realizarán de manera remota desde las instalaciones de la entidad adjudicataria.

Además de gestionar las tareas escaladas a Nivel 2 se realizarán las siguientes labores:

- Instalación de nuevos servidores virtuales.
- Actualización y parcheo de servidores, que se realizaran preferentemente fuera del horario laboral de Ihobe.
- Monitorización del sistema.
- Tareas específicas.

Monitorización

Será responsabilidad del adjudicatario:

- Monitorización continua del estado de los servicios
- Monitorización continua de los recursos de sistemas implicados en cada servicio
- Ingeniería asociada a la correlación de eventos de seguridad y generación de alarmas.
- Seguimiento y reporte mensual de indicadores
- Planteamiento de actividad anual

Tareas específicas

A continuación, se detallan otras tareas específicas objeto de este expediente además de todas las expuestas anteriormente:

- Optimización de la infraestructura
- Realización y análisis de informes de vulnerabilidades. De dicho análisis deberán obtenerse recomendaciones en función de la criticidad de los datos obtenidos, viabilidad e impacto.
- Colaboración en el desarrollo de pilotos y en la implantación de nuevos productos e infraestructuras.
- Participación en la definición y ejecución de la estrategia que las diferentes infraestructuras requieran para un funcionamiento óptimo.
- Elaboración de los planes de Obsolescencia Tecnológica.
- Elaboración de materiales formativos para la resolución de incidencias. Estos materiales serán cargados en Moodle de Ihobe y se utilizarán por el equipo de Nivel 1 para la resolución de incidencias recurrentes.

El seguimiento de todas estas tareas (tanto de Nivel 1 como de Nivel 2) se realizará a través de la herramienta de Ticketing Jira, en la cual la adjudicataria de los trabajos registrará todas las incidencias reportadas.

El acceso a Jira será proporcionado por Ihobe a la empresa adjudicataria

CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCION

- La presencia física de una persona en las oficinas de Ihobe tendrá por única finalidad facilitar la correcta ejecución del servicio contratado (tareas del nivel 1). Su asistencia será puntual, no habitual y nunca implicará integración en la organización administrativa.
- Durante su presencia en dependencias administrativas, la trabajadora deberá:
 - Estar **debidamente identificada como personal externo**, mediante tarjeta o distintivo.
 - No utilizar correo electrónico interno, firma institucional ni herramientas corporativas de la Administración que puedan inducir a confusión.
- La empresa contratista designará al menos una persona como coordinadora técnica o responsable, perteneciente a su plantilla, que será la interlocutora con quien se relacionará la entidad contratante y a quien corresponderá la dirección de los trabajos, así como impartir directamente las órdenes e instrucciones laborales al resto de las personas adscritas a la ejecución del contrato. La relación con el personal de la empresa contratista se realizará utilizando la herramienta de ticketing Jira.
- El personal de la empresa contratista, no tendrá acceso al parque móvil de Ihobe, ni podrá acceder a cursos de formación (salvo sobre prevención de riesgos laborales)

REQUISITOS DEL SERVICIO

Tiempos de resolución de incidencias

	Críticas	Altas	Medias	Bajas
Resolución	4 horas	4 horas	12 horas	24 horas

En caso de necesidad, una persona técnica de soporte del servicio deberá desplazarse a cualquier ubicación donde exista o vaya a existir infraestructura administrada por el servicio.

En caso de ser requerida la presencia de una persona técnica en una de nuestras sedes por petición expresa del departamento de informática, o por la dirección de Ihobe, los tiempos de respuesta serán los siguientes:

Sede central Ihobe	30 minutos
Resto de sedes	2 horas

Quedan excluidas las incidencias que tengan que ser escaladas al fabricante del producto/equipo afectado.

Procedimiento y calidad

Los niveles de Servicio ofertados deberán cumplir como mínimo los indicados en este pliego. Adicionalmente el adjudicatario podrá ofrecer otros Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS) que complementen a los anteriores. Estos ANS, junto con sus penalizaciones asociadas, serán revisados trimestralmente entre el adjudicatario e Ihobe.

El incumplimiento de dichos niveles será penalizado.

El licitador deberá proponer un Plan de Calidad que garantice la correcta ejecución del servicio prestado y seguimiento de este.

Este plan deberá contemplar al menos:

- Medidas de calidad a implementar en el servicio y sistemas de información para garantizar la calidad del servicio.
- Control de los Niveles de Servicio.
- Plan de formación.
- Planteamiento de actividades de mejora continua del servicio.
- Cuadro de Mando de Evolución del Servicio.

Indicadores para el aseguramiento de los niveles de servicio

Para una correcta gestión del servicio, clasificaremos los indicadores de la siguiente manera:

- Incidencias: Aquellas llamadas de servicio que hace referencia a un mal funcionamiento o funcionamiento incorrecto de la infraestructura gestionada. Quedan fuera del ámbito de esta contratación las incidencias que se deriven al fabricante del producto/equipo afectado).
- Peticiones: Aquellas tareas solicitadas directamente por el departamento de informática y que requieren la presentación por parte de la adjudicataria de un plan de trabajo con una fecha de realización.
- Documentación: Documentación relativa al funcionamiento del sistema
- Disponibilidad: Aseguramiento de la eficiencia del sistema y solicitudes de presencialidad.

La siguiente tabla de indicadores será remitida a Ihobe y tras su validación se procederá a emitir la factura correspondiente, descontando las posibles penalizaciones:

Tipo	Descripción	Objetivo	Periodo de Cómputo	Puntos de penalización
Incidencias	N.º de incidencias reabiertas en Jira	< 10%	Mensual	2
Incidencias	Nº de incidencias de Jira en estado “pendiente de soporte” durante más de treinta minutos	< 5	Mensual	2
Incidencias	% de incidencias críticas resueltas antes de 4 horas.	>= 95%	Mensual	3
Incidencias	% de incidencias altas resueltas antes de 4 horas.	>= 95%	Mensual	2
Incidencias	% de incidencias medias resueltas antes de 12 horas.	>= 95%	Mensual	2
Incidencias	% de incidencias bajas resueltas antes de 24 horas.	>= 95%	Mensual	2
Incidencias	Incidencias con más de 5 días	< 4	Mensual	3
Peticiones	% Peticiones que finalizan en plazo	>= 95%	Mensual	2
Documentación	Presentación de un informe trimestral de mejoras al sistema	< 1	Trimestral	3
Disponibilidad	Eficiencia del sistema (excluyendo motivos de fuerza mayor, como cortes eléctricos, incidencias asociadas a fenómenos meteorológicos, fallos del ISP)	>= 98%	Mensual	3
Disponibilidad	% Peticiones de presencia cumplidas en el plazo indicado	>=98%	Mensual	3

<https://ihobe.sharepoint.com/sites/Administracion/Documentos compartidos/Contratacion/1869/1 Pliego/1869-PT.docx>

Dentro de este ANS también se deberá entregar la siguiente documentación:

1. Documentación del sistema actualizada: Con carácter semestral se deberá entregar a Ihobe, copia de la documentación relativa a la composición y buen funcionamiento del sistema informático, esta documentación deberá contar como mínimo con la siguiente información:
 - Diagrama de red actualizado.
 - Listado con la ubicación y nombre de cada servidor (tanto virtual como físico).
 - Listado de servicios y roles de cada uno de los servidores.
 - Configuración de cada ESX (Máquinas virtuales, Almacenamiento y Redes) y equipo Syneto (Replicas, Snapshot, etc..).
 - Listado actualizado de activos (gestionado desde el apartado “Activos” de Jira).
 - Listado actualizado de políticas de Firewalls.

La no presentación de esta documentación significará una penalización de tres (3) puntos en la revisión del ANS del mes correspondiente (la documentación deberá entregarse a Ihobe antes del día 20 del mes correspondiente a la finalización del periodo de seis meses).

<https://ihobe.sharepoint.com/sites/Administracion/Documentos compartidos/Contratacion/1869/1 Pliego/1869-PT.docx>

Tabla de penalizaciones

En función de los puntos obtenidos en la revisión mensual del nivel de servicio, se aplicarán las siguientes penalizaciones

NIVEL DE AFECTACIÓN	PUNTUACIÓN TOTAL	TIPO DE PENALIZACIÓN	¿EN QUÉ CONSISTE?
LEVE	≤ 9	Apercibimiento + Económica	Carta de apercibimiento + 3% de descuento sobre el importe de la factura del mes en que se ha detectado la incidencia
GRAVE	$10 < 17$	Económica	5% de descuento sobre el importe de la factura del mes en que se ha detectado la incidencia
MUY GRAVE	≥ 17	Económica	10% de descuento sobre el importe de la factura del mes en que se ha detectado la incidencia

Una vez alcanzado el 10% de penalización respecto al total del contrato, Ihobe podrá proceder a la rescisión de este.

MARIA
GARCIA
FLECHA -
44612727H

Firmado digitalmente por MARIA GARCIA FLECHA - 44612727H
Fecha: 2026.02.19 09:26:52 +01'00'

Fdo.: MARIA GARCIA FLECHA

Directora de Área

RAUL
JIMENEZ
MELLEN -
78887427A

Digitally signed by RAUL JIMENEZ MELLEN - 78887427A
Date: 2026.02.19 08:34:10 +01'00'

Fdo.: RAUL JIMENEZ MELLEN

Técnico de proyecto