Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Suministro y Servicios de Gestión de un puesto GNULinux para el Departamento de Educación

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

14 de Abril de 2026

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

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

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1	14/04/2026	Primera versión	Josu Gonzalez	Fernando Ruiz

Índice

1 Introducción 4

2 Objeto del contrato 5

3 Antecedentes 6

3.1 Maqueta GNU/Linux Desktop Corporativa 6

3.2 Solución de gestión de dispositivos con imagen GNU/Linux Desktop corporativa 7

4 Características del servicio 8

4.1 Lote 1 - Suscripciones UbuntuPRO o equivalente 8

4.2 Lote 2 – Suscripciones Omnissa Workspace One UEM o equivalente 8

4.3 Lote 3 – Servicio de Soporte Puesto GNU/Linux gestionado 9

4.3.1 Propuesta técnica. Diseño y Gestión del Servicio 9

4.3.1.1 Alcance, entendimiento y tareas 9

4.3.1.2 Gestión Servicio: Calidad, Metodologías 12

4.3.2 Grupo de trabajo y Organización 14

4.3.2.1 Grupo de Trabajo 14

4.3.2.2 Organización e Interrelaciones 14

1 Introducción

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

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

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

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

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

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

La actividad objeto de contratación, es necesaria para la prestación de los servicios, competencia de EJIE S.A., y está incluida en los servicios que pueden ser objeto de contratación (según Instrucción Sexta de la Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco). Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización.

El presente pliego, como el resto de los documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

2 Objeto del contrato

El Departamento de Educación está inmerso en un proceso de modernización digital, en el que sus sistemas evolucionan hacia un modelo de gestión de identidad única, respaldado por la actualización y simplificación de infraestructuras y servicios de gestión de los puestos de trabajo de las personas usuarias. Este proceso permitirá establecer un entorno de trabajo moderno y tecnológicamente avanzado, con un impacto positivo en la economía, al simplificar la gestión y mejorar el rendimiento y la productividad.

En el marco de esta modernización, durante el período 2021-2024, se han provisionado aproximadamente 36.000 dispositivos Google Chromebook y 30.000 dispositivos con Microsoft Windows 10, gestionados mediante las herramientas Google Workspace (GSuite) e Microsoft Intune, respectivamente, para el alumnado de Secundaria y Bachillerato.

La iniciativa objeto de este pliego tiene como propósito ofrecer a los centros educativos una tercera opción, basada en dispositivos con una distribución de software libre (GNU/Linux). Por lo que se ve necesaria la contratación de servicios profesionales y suscripciones para la gestión del Puesto GNU/Linux que se va a ofrecer a los alumnos, alumnas y personal docente. Este servicio se basará en el seguimiento de los niveles de servicio acordados cubriendo los siguientes objetivos, funciones y procesos:

Los **objetivos generales** que deben primar en el **suministro del servicio** son:

- Garantizar un servicio de calidad.
- Optimizar la disponibilidad y utilización de los recursos puestos en juego.
- La flexibilidad y adaptación tecnológica y operacional al servicio.
- La mejora continua en los tiempos de resolución, calidad y la eficiencia en la solución y en la manera en la que se prestan los servicios.
- Integración con los procesos operativos de EJIE.

Siendo los **objetivos principales del servicio**, que cumplen los requisitos del Departamento de Educación:

- **Suscripciones y Soporte oficial de fabricante**.
  - Se deberá contratar el soporte oficial del fabricante para la distribución GNU/Linux y suscripciones para la plataforma de gestión de los dispositivos GNU/Linux.
- **Mantenimiento integral**:
  - Diseño, desarrollo y validación de la maqueta con sistema operativo GNU/Linux, destinada a la distribución masiva de equipos de escritorio, asegurando su compatibilidad con los requisitos funcionales y técnicos.
  - Soporte segundo nivel de resolución ante incidencias y problemas por posibles averías, como la actualización de versiones de software del equipamientos y sistemas de gestión. Siempre de acuerdo con el alcance solicitado y asegurando el cumplimiento de los requisitos descritos en el presente pliego de condiciones.
  - Gestión y resolución de Peticiones, cambios y consultas.
  - Administración de la solución de gestión de equipos con maqueta GNU/Linux Desktop corporativa, incluyendo funcionalidades de monitoreo, mantenimiento, despliegue de actualizaciones, aplicaciones y configuraciones.
  - Gestión y mejora continua del servicio

El contenido detallado del servicio se encuentra en los siguientes apartados.

3 Antecedentes

Para realizar un análisis previo de estudio, selección y viabilidad (con Piloto incluido) de una solución que cumpliera con los requisitos definidos por el Departamento de Educación, se tramitó el expediente EJIE-039-2025 “Servicios de consultoría GNU/Linux Desktop para el Departamento de Educación del Gobierno Vasco” con los objetivos de seleccionar y validar una solución integral de puesto gestionado GNU/Linux (Distribución/maqueta y solución de gestión).

Una vez seleccionadas y configuradas las soluciones, se validó su viabilidad en un piloto productivo desplegado en 3 Centros Educativos durante 2 meses.

3.1 Maqueta GNU/Linux Desktop Corporativa

Uno de los objetivos del expediente EJIE-039-2025 era diseñar, desarrollar y validar una maqueta de sistema operativo GNU/Linux, destinada a la distribución masiva de equipos de escritorio, asegurando su compatibilidad con los requisitos funcionales y técnicos definidos por el Departamento:

- Sistema Operativo: Distribución GNU/Linux.
- Integración con Microsoft Entra ID para la gestión centralizada de identidades y accesos.
- Incorporación del software necesario para el enrolamiento de los equipos en la herramienta de gestión.
- Verificación del reconocimiento adecuado del hardware. Los drivers necesarios serán suministrados por el proveedor del equipamiento.
- Integración con plataforma educativa IRADI (plataforma educativa basada en software libre) con componentes:
    - Aula virtual (Moodle)
    - Espacio colaborativo (Nextcloud).
    - Aplicaciones ofimáticas (Collabora)

Después del análisis realizado la distribución seleccionada fue:

- Ubuntu PRO.

La elección de la solución atiende a un análisis previo llevado a cabo durante la fase de consultoría donde se estudiaron diferentes distribuciones GNU/Linux. En este análisis, se identificaron elementos diferenciales que propiciaron su elección entre los que destacan:

- Ubuntu es una distribución muy asentada en el mercado Linux con gran presencia en el mundo servidor y con el respaldo de Canonical.
- Es una distribución de las consideradas “Estables” (no es Rolling Release) con ciclos de actualización definidos donde cualquier actualización que se produzca, es garantía de estabilidad.
- Ubuntu de por si ofrece 5 años de soporte de seguridad en las versiones LTS (Long Term Support) pero, gracias a Ubuntu PRO, ese soporte se extiende hasta los 15 años, asegurando una estabilidad en materia de seguridad a largo plazo.
- Ubuntu PRO como añadido a Ubuntu, permite contar con Landscape como solución de gestión de ese sistema operativo en materia de actualizaciones cumpliendo lo siguiente:
    - Hasta 15 años de parches de seguridad para las versiones LTS de Ubuntu con Mantenimiento de Seguridad Ampliado (ESM) y cobertura para más de 36 000 paquetes en el repositorio de Ubuntu Universe.
    - Minimizar el tiempo de inactividad con Kernel Livepatch. Livepatch reduce la ventana de vulnerabilidades críticas y de alta gravedad del kernel de Linux, parchando el kernel entre periodos de mantenimiento de seguridad, mientras el sistema está en funcionamiento.

3.2 Solución de gestión de dispositivos con imagen GNU/Linux Desktop corporativa

Otro de los objetivos del expediente EJIE-039-2025 era definir, seleccionar y configurar una solución de gestión de equipos, que permitiera administrar de manera eficiente los equipos implementados con la imagen GNU/Linux corporativa, incluyendo funcionalidades de monitoreo, mantenimiento, despliegue de aplicaciones y configuraciones, además de los requisitos:

- Gestión de dispositivos vía internet, sin conexión directa a la LAN.
- Solución escalable, segura y que ofrezca facilidad de mantenimiento en entornos de despliegue masivo.
- Capacidades de Inventario, monitorización y auditoría.
- Gestión y configuración del sistema (Aplicación de políticas, usuarios, permisos, conexión y configuración de redes Wi-Fi, proxy, actualización de parches de seguridad, etc.)
- Gestión de software y aplicaciones (instalación, actualización, eliminación de SW, gestión de paquetes y repositorios, etc.)
- Seguridad y cumplimiento (aplicación de políticas de cifrado y autenticación, firewall, borrado, etc.)
- Soporte y asistencia remota.

Después del análisis realizado la herramienta seleccionada ha sido:

- Omnissa Workspace ONE Desktop Essentials.

La elección de la herramienta atiende a un análisis previo llevado a cabo durante la fase de consultoría donde se estudiaron diferentes herramientas de gestión para dispositivos Linux. En este análisis, se identificaron elementos diferenciales que propiciaron su elección entre los que destacan:

- Capacidad de organización de los dispositivos de manera jerárquica (permitiendo en caso de ser deseado, una administración delegada completa).
- Capacidad de autoprovisión de los dispositivos Linux sin necesidad de interacción del usuario final.
- Capacidades avanzadas de gestión centradas en la compatibilidad de ejecución de scripting en Bash o Puppet que permiten orquestar cualquier configuración posible sobre los equipos.
- Integración con PKI corporativa para el despliegue de certificados.
- Solución ya integrada en otras plataformas de EJIE.

4 Características del servicio

La duración del contrato/Servicio sería de 12 meses y la cantidad estimada de dispositivos con maqueta GNU/Linux Desktop corporativa es de un pedido inicial de 7.300 (6.200 alumnos/a + 1.100 Profesores/as).

4.1 Lote 1 - Suscripciones UbuntuPRO o equivalente

Distribución GNU/Linux que cumpla los principales requisitos de:

- Sistema Operativo: Distribución GNU/Linux.
- Integración con Microsoft Entra ID para la gestión centralizada de identidades y accesos.
- Incorporación del software necesario para el enrolamiento de los equipos en la herramienta de gestión.
- Verificación del reconocimiento adecuado del hardware. Los drivers necesarios serán suministrados por el proveedor del equipamiento.
- Integración con plataforma educativa IRADI (plataforma educativa basada en software libre) con componentes: Aula virtual (Moodle), Espacio colaborativo (Nextcloud), Ofimáticas (Collabora)

Y como requisitos secundarios:

- Actualizaciones de software y parches críticos. Soporte extendido de fabricante (hasta 15 años).
- Cobertura para más de 36 000 paquetes en el repositorio propio.

Seleccionado y validado en el expediente EJIE-039-2025 previo:

SKU	Suscripción
CQC1X1902	Ubuntu PRO Desktop

4.2 Lote 2 – Suscripciones Omnissa Workspace One UEM o equivalente

Herramienta de gestión UEM para gestión de los dispositivos con imagen corporativa del punto 4.1 que cumpla los requisitos:

- Gestión de dispositivos vía internet, sin conexión directa a la LAN
- Solución escalable, segura y que ofrezca facilidad de mantenimiento en despliegues masivos.
- Capacidades de Inventario, monitorización y auditoría
- Gestión y configuración del sistema (Aplicación de políticas, usuarios, permisos, conexión y configuración de redes Wi-Fi, proxy, actualización de parches de seguridad, etc.)
- Gestión de software y aplicaciones (instalación, actualización, eliminación de SW, gestión de paquetes y repositorios, etc.)
- Seguridad y cumplimiento (aplicación de políticas de cifrado y autenticación, firewall, borrado, etc.)

Y como requisitos secundarios:

- Gestión avanzada: Distribución y recogida de datos mediante sensores, Políticas y ajustes administrados, Supervisión del estado del dispositivo, Automatizaciones básicas
- Informes y automatizaciones: Reports basados en datos del dispositivo, automatización de acciones sobre dispositivos Linux cuando existan comandos o sensores compatibles.
- Seguridad e identidad: Integración con el servicio IDaaS corporativo del Departamento (Microsoft EntraID), SSO y MFA así como políticas de acceso condicional, Gestión de configuraciones a nivel de sistema operativo que permitan incrementar el nivel de seguridad de este a nivel de bastionado.

Seleccionado y validado en el expediente EJIE-039-2025 previo:

SKU	Descripción
WMD-AMMEP-12PT0-C1S	Omnissa Workspace ONE Desktop Essentials - Preferred SaaS - Per Device - Production Support - 12 Months - Prepaid

4.3 Lote 3 – Servicio de Soporte Puesto GNU/Linux gestionado

El objeto de este lote es la prestación de los servicios profesionales para la gestión del Puesto corporativo GNU/Linux del Departamento de Educación. Se espera un servicio integral orientado a la mejora continua, basado en el seguimiento de niveles de servicio y soportado por herramientas y metodologías probadas que abarca las siguientes funciones y procesos:

- Administración de herramientas de gestión y mantenimiento de maquetas
- Gestión de consultas, incidencias, peticiones, problemas y cambios
- Gestión y mejora continua del servicio

Las tecnologías usadas:

- Ubuntu PRO LTS - Ubuntu Landscape SaaS
- Omnissa Workspace One UEM

4.3.1 Propuesta técnica. Diseño y Gestión del Servicio

4.3.1.1 Alcance, entendimiento y tareas

Es importante incorporar, dentro del modelo de prestación del servicio, la clara orientación hacia el concepto de servicio gestionado.

Otro aspecto que cobra importancia es la aplicación de metodologías para poder dar respuesta a todos los problemas que se presentan y para gestionar los cambios (instalaciones, movimientos, configuraciones) en los entornos distribuidos.

4.3.1.1.1 Fases de ejecución del servicio

4.3.1.1.1.1 Preparación del servicio (Pre-rollout)

En el transcurso de este periodo la adjudicataria irá aprovisionando los recursos, definiendo y ajustando los procedimientos, conociendo la red de centros educativos y sus casuísticas con objeto de estar en condiciones de prestar el servicio con todo su alcance desde la fecha de inicio del servicio. Para ello debe ejecutar como mínimo las siguientes actividades de alto nivel:

- Aprovisionamiento de los recursos humanos y materiales
- Análisis de la situación actual de la red premia objeto del mantenimiento
- Instalación y configuración de herramientas y diferentes soluciones.
- Definición de procedimientos
- Planificación de las actividades de comienzo de curso.
- Establecer los canales de comunicación para la fase de rollout y posterior mantenimiento

Respecto a tareas más específicas enfocadas a la puesta en producción del servicio, se realizarán todas las tareas de parametrización y configuración de los entornos de Omnissa Workspace One UEM así como de Ubuntu Landscape para proporcionar la capa de gestión y seguridad necesarias sobre los dispositivos Linux gestionados. Por ejemplo:

- Proporcionar un proceso de Enroll automatizado out-of-the-box
- Organización de los dispositivos mínimo en base a centro permitiendo el despliegue en base a la organización definida

- Despliegue de configuraciones de seguridad que cumplan con los estándares definidos.
- Inventario y detalle de los dispositivos
- Despliegue de aplicaciones
- Gestión remota de los dispositivos a través de acciones definidas que puedan ser ejecutadas en el momento deseado como un reinicio, un bloqueo o la aplicación o desinstalación de una configuración concreta.
- Gestión del ciclo de vida de las actualizaciones de seguridad de los dispositivos extendiendo su ciclo de vida.
    - Planes de rollout de updates en función de la necesidad de adopción de nuevos parches
    - Aplicar correcciones de seguridad en caso de detección de vulnerabilidades
    - Gestionar corrección de vulnerabilidades críticas de aplicaciones desplegadas
- Procedimiento de sanitización del equipo a nivel de perfil de usuario e información de usuario para su cambio de propietario de manera centralizada

También se realizarán las tareas de definición, creación y mantenimiento de la imagen/maqueta del Sistema Operativo (Integración con Entra ID, Idioma Euskera, Preproducción, Desarrollo y nuevas funcionalidades…). Se partirá de una imagen ya validada en un piloto previo, que se actualizará para que se maquete en los portátiles que serán gestionados por la capa de gestión.

En esta fase, se preparará la documentación y guías prácticas para que los roles con función de responsable informático del centro tengan documentación de apoyo sobre el uso de la solución en los aspectos que le afecten (uso GNU/Linux).

4.3.1.1.1.2 Operación del Servicio (roll-out)

Una vez finalizado el plazo correspondiente a la fase de pre-rollout, la adjudicataria prestará el servicio en su integridad y con arreglo a los niveles de calidad y funcionalidad definidos.

En esta fase, se dará el servicio gestionado que mantendrá el servicio operativo y al día. Los dispositivos ya se encontrarán maquetados y distribuidos en las aulas listos para ser usados. Del maquetado en los portátiles y de la logística de distribución, se encarga otro servicio. El mantenimiento permitirá dar soporte al ciclo de vida de los equipos en materia de gestión y actualizaciones tanto a nivel de seguridad como a nivel de configuración teniendo en cuenta las necesidades que puedan ir surgiendo durante la vida del servicio.

Mantenimiento de Servicio

- Soporte segundo nivel ante incidencias y problemas (CAU/Primer nivel en otro servicio).
- Atención en horario de disponibilidad de los centros
- Ejecución de correcciones en función de necesidad de manera centralizada
- La adjudicataria deberá mantener en la solución ITSM corporativa (ServiceNow) una base de datos del conocimiento que permita:
    - Acotar los tiempos de resolución de incidencias.
    - Extraer estadísticas de las incidencias más frecuentes y, por tanto, proponer medidas de mejora continua que reduzca el número total de incidencias
- Seguimientos del estado del servicio generando informe de situación y acciones recomendadas de remediación en caso de ser necesaria
- Seguimiento activo de la evolución tecnológica que permita:
    - Mantener la maqueta de sistema operativo actualizada y lista para su despliegue evitando generar un desfase temporal excesivo entre la versión de maqueta y la configuración desplegada.
    - Evolución de configuraciones desplegadas desde las herramientas de gestión adaptándolas a las necesidades existentes a medida que pasa el tiempo.
    - Consolidación de configuraciones llevadas a cabo a nivel de gestión, susceptibles de poder acabar dentro de la maqueta de sistema operativo agilizando la gestión centralizada del mismo.
- Atender nuevas necesidades a nivel de funcionalidad y supervisión de la evolución tecnológica tanto de las plataformas de gestión como del sistema operativo en maqueta:
    - Análisis de las nuevas necesidades
    - Estudio de implementación
    - Puesta en marcha de cambios de manera controlada

Además, las incidencias cuya resolución dependa de terceros serán canalizadas y escaladas a sus correspondientes equipos resolutivos (servicios de comunicaciones y VoIP, servicios de seguridad/antivirus, proveedores de otros equipamientos o de servicios informáticos, …), colaborando con ellos en la resolución y haciendo un seguimiento de estas hasta que queden solucionadas.

Administración de la plataforma de gestión de dispositivos y actualización de versiones de sistema operativo

La adjudicataria deberá gestionar las plataformas de gestión de dispositivos (Omnissa WSO, Canonical Landscape) con el objetivo de conseguir una administración centralizada y eficiente de las actualizaciones y parches de los sistemas operativos, así como de las aplicaciones de los equipos. La plataforma posibilitará:

- Enrolamiento de los dispositivos.
- Configuración de los dispositivos para que cumplan los estándares de seguridad y mantenimiento.
- Inventario de los dispositivos inscritos
- Informes sobre usuarios y dispositivos.
- Ahorro de tiempo y esfuerzo automatizando la distribución.
- Vista panorámica del software presente en la red.
- Mantenimiento de un repositorio central de paquetes de software.
- Actualización automática de plantillas de software
- Instalación silenciosa de aplicaciones, sin afectar su productividad.
- Asignación de aplicaciones a grupos de usuarios y dispositivos, incluidos usuarios de grupos específicos, dispositivos en grupos específicos, etc.
- Configuración de las aplicaciones para que se inicien o ejecuten con la configuración específica habilitada, y actualización de las aplicaciones existentes que ya están en el dispositivo.
- Informes de uso de las aplicaciones.
- Borrado selectivo quitando únicamente los datos de la organización de las aplicaciones.
- Configuración de restricciones de las acciones que las personas usuarias pueden realizar, como copiar y pegar, guardar y ver.

Ciclo de Vida de los equipos

Aunque a nivel de gestión deba estar cubierto el soporte a largo plazo a nivel de seguridad, puede darse el caso que el sistema operativo quede obsoleto a nivel de compatibilidad con aplicaciones y funcionalidades necesarias por los centros.

Se deberá mantener y evolucionar tanto la solución de gestión como la maqueta en si misma llevando un modelo correctivo, preventivo y evolutivo al servicio.

- En ese aspecto, a nivel correctivo, el servicio se encargará de atender, estudiar y proponer soluciones a los problemas o peticiones surgidos durante el día a día que puedan ser reportados aplicando correcciones aprobadas de manera remota gracias a la gestión establecida.
- A nivel preventivo, el personal dedicado estudiará la aplicación de parches de seguridad, cambios de configuración, actualización de aplicaciones, y demás tareas que, de manera proactiva, permitan evitar situaciones de conflicto o de vulnerabilidad en los equipos.
- Por último, a nivel evolutivo, el personal dedicado realizará los ajustes oportunos sobre la maquetación para asegurar una correcta compatibilidad ante futuras actualizaciones tanto de sistema operativo como de aplicaciones y funcionalidades.
- De la misma manera, a nivel evolutivo, se tendrá en cuenta cambios a nivel de necesidad o de funcionalidad que puedan ser interesantes aplicar y que beneficien en el día a día del uso de los equipos.

4.3.1.1.1.3 Transición de salida

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

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

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

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

4.3.1.1.2 Horario

El servicio se prestará con carácter ordinario y continuado de lunes a viernes en horario de 08:00 a 18:00 horas. En verano, del 1 de junio al 30 de septiembre será de 08:00 a 15:00.

4.3.1.1.3 Condiciones lingüísticas de ejecución

La lengua utilizada en la comunicación, tanto oral como escrita, entre la adjudicataria y las personas usuarias con las que haya de relacionarse en ejecución del contrato será aquella que elija la persona usuaria o tercero, en cada caso (euskera/castellano). Cuando no conste expresamente opción alguna, las notificaciones y comunicaciones de todo tipo que la adjudicataria dirija a personas físicas o jurídicas se realizarán en las dos lenguas oficiales, sin perjuicio de que en cualquier momento el usuario pueda ejercer su derecho a la opción de lengua y pueda demandar el uso de una sola de las lenguas oficiales.

En las relaciones con los centros educativos se empleará normalmente el euskera. A efectos de la ejecución del contrato, se entiende por emplear «normalmente el euskera» lo siguiente:

a. En las comunicaciones verbales, el personal con conocimiento de euskera que en funciones de ejecución del contrato se dirija al personal educativo se expresará inicialmente en esta lengua. Si el personal de los centros educativos se dirige en euskera al personal adscrito a la ejecución del contrato que no tenga conocimientos suficientes en esta lengua, la adjudicataria habrá de facilitar inmediatamente los medios o personal con capacitación lingüística en euskera necesarios para que la relación derivada de la ejecución del contrato pueda desarrollarse en euskera.

b. Las comunicaciones escritas se redactarán en euskera y castellano salvo que emisor y receptor opten por el euskera.

4.3.1.2 Gestión Servicio: Calidad, Metodologías

Se deberá presentar las medidas que aseguren los niveles de servicio solicitados y la calidad de este, detallando procedimientos, mecanismos, seguimientos, etc. que garanticen el cumplimiento de los objetivos.

Los procesos ITIL (Incidencias, Problemas, Peticiones…) se gestionarán desde la herramienta corporativa ITSM ServiceNow.

4.3.1.2.1 Niveles de servicio

Habrá indicadores de incidencias y problemas con variables de tiempo que se medirán desde que la incidencia/problema son abiertas en el proceso y sobre las incidencias/problemas asignados al servicio, es decir, sobre el total del proceso buscando que el servicio se involucre en la mejora del proceso y en mejorar las relaciones con otros servicios que participen en dicho proceso.

4.3.1.2.1.1 Incidencias

Conceptos Previos:

- Fecha de Resolución de la incidencia: Fecha en la cual la adjudicataria da por solucionada la incidencia, dando por terminada su intervención.

- Fecha efectiva de Resolución de la incidencia: Es la “Fecha de Resolución de la incidencia” cuando se ha recibido el cierre por parte del usuario o tras haber pasado los 7 días naturales sin haber recibido respuesta de este.
- Fecha de Cierre de la incidencia: Fecha en la cual el usuario ha dado por buena la resolución de la incidencia o han pasado los 7 días naturales sin haber recibido respuesta de este.
- Tiempo de respuesta: Es el tiempo comprendido desde la notificación de la incidencia, dentro del horario de cobertura, hasta el comienzo de la intervención efectiva en el equipo, bien sea de forma remota o presencial.
- Tiempo de resolución: Es el tiempo comprendido desde la notificación de la incidencia, dentro del horario de cobertura, hasta el momento de la resolución efectiva de la incidencia (Fecha efectiva de Resolución).
- Reapertura de incidencias: Se considera que una incidencia ha de reabrirse cuando tras su cierre (Fecha de Cierre de la incidencia), se reproduce la misma causa en el mismo equipo antes de 7 días naturales. En este caso, se mantiene el número de la incidencia.
- Incidencia rechazada: Se considera que una incidencia ha sido rechazada cuando el usuario no ha dado por buena la resolución de la incidencia dentro de los 7 días naturales que tiene para responder tras la notificación por parte de la adjudicataria.
- Criticidad de la incidencia: La criticidad se calculará con arreglo a dos factores, volumen de dispositivos afectados y la perdida leve-grave-total de la funcionalidad. En la siguiente tabla se expresan los niveles de criticidad:

4.3.1.2.1.2 Peticiones

Conceptos previos:

- Tiempo de Respuesta: tiempo transcurrido en la gestión de una entrada, desde que ésta entra en el sistema, hasta que se comienza a trabajar de forma activa en la misma.
- Tiempo de Resolución: tiempo transcurrido en la gestión de una entrada, desde que ésta entra en el sistema, hasta que alcanza un estado final.
- El Ámbito: Es el ámbito donde se realiza la petición.
- Puesto de Trabajo: engloba las actuaciones relativas al entorno del puesto de trabajo a nivel de usuario (equipo de usuario, periféricos, …)
- Tipo de servicio: Es la forma de realizar la intervención, la cual puede ser remota o presencial.
- Volumen de afectación: Es el número de actuaciones a hacer en dispositivos diferentes, las cuales pueden hacerse en un centro o en varios centros.
- Niveles y tipos de servicio: Son los valores de referencia que se marcan según el esfuerzo requerido para solucionar la petición.

4.3.1.2.1.3 Modificaciones de los ANS

Anualmente los ANS serán revisados con el objetivo de fijar nuevos valores objetivo más exigentes, bien por mejora continua o por curva de aprendizaje del servicio.

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

Se considerarán cambios del modelo:

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

4.3.1.2.2 Seguimiento

Se definirían los tipos de seguimiento, frecuencia, asistentes… que junto a los informes correspondientes permitan asegurar la calidad del servicio y el alineamiento de este a los niveles de servicio acordados.

4.3.2 Grupo de trabajo y Organización

4.3.2.1 Grupo de Trabajo

Se presentará el equipo de trabajo, indicando roles, funciones y horas asignadas a cada perfil y su distribución por las posibles fases que tenga el servicio.

Los roles y funciones mínimas estimadas para los servicios profesionales solicitados serían (se asumen que un mismo perfil pueda asumir diferentes roles):

- Responsable del servicio capaz de gestionar al equipo implicado, así como mantener la relación con EJIE en términos de seguimiento del servicio, gestión de nuevas necesidades que puedan surgir y organización del plan de trabajo a acometer garantizando el correcto devenir del mismo, así como la satisfacción en el servicio recibido.
- Consultor Senior WSO N3 capaz de implementar las necesidades descritas sobre las soluciones destacadas asegurando que la gestión centralizada sea el pilar fundamental del proyecto y sobre el que pivoten el resto de las dependencias de este. También participará en investigaciones más profundas o a atender escalado de incidencias relacionadas con la plataforma de gestión, así como poder realizar ajustes sobre la maqueta y su posterior generación de versión de maqueta. Estará encargado del liderazgo técnico y de la coordinación técnica del grupo.
- Consultor Senior Linux N3: Tendrá conocimientos avanzados de Linux y será capaz de preparar y optimizar la maqueta de sistema operativo Ubuntu para que cumpla las necesidades descritas, así como proveer mecanismos de evolución de esta para que pueda ser mejorada o actualizada de manera sencilla y ágil.
- Técnicos N2 capaz de atender incidencias y peticiones e implementar las correcciones necesarias a través de las plataformas de gestión utilizadas en el proyecto. Se estima que puede darse un volumen elevado de incidencias/peticiones, sobre todo los primeros años del ciclo de vida del servicio al ser una plataforma aun no consolidada. También serán responsables de las tareas proactivas y deberán participar en el escalado de incidencias, peticiones y problemas con otros grupos resolutores.

Se estima una primera fase de pre-rollout, enfocada a la puesta en producción y configuración inicial del servicio y de los componentes técnicos que lo componen. Por lo que la estimación de dedicación de horas por fase y rol, puede ser diferente.

4.3.2.2 Organización e Interrelaciones

Se deberá presentar la organización del equipo de trabajo, los mecanismos de coordinación propuestos, tamaño, roles y estructura; con coherencia con la relación de servicios ofertados.

A su vez, se definirán las interrelaciones entre los propios servicios ofertados y/o con otros servicios y procesos del ciclo de vida de un servicio de puesto gestionado