

Homologación de empresas proveedoras para el suministro de licencias para la gestión de la infraestructura de sistemas

Pliego de Bases Técnicas



Índice

1.	Contexto	3
2.	Objeto	3
3.	Descripción de los requerimientos.....	3
4.	Relación de suministros	4
5.	Disponibilidad y lugar de trabajo	5
6.	Acuerdo de nivel de servicio.....	5
7.	Calidad y garantía	6
8.	Resolución de dudas.....	6

1. Contexto

Visesa es una sociedad pública adscrita al Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco, cuyo propósito es contribuir al desarrollo de las políticas públicas de dicho departamento para garantizar el derecho de la ciudadanía de la CAE a disponer de una vivienda asequible, digna y adecuada.

La misión de Visesa es la captación de suelo, la promoción de vivienda de protección pública en régimen de alquiler protegido y gestiones en el ámbito de la rehabilitación y renovación para satisfacer las necesidades descritas en el Plan Director de Vivienda 2025-2027, de forma coordinada con el Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco y otros agentes públicos o privados, actuando con criterios de inclusión, habitabilidad y sostenibilidad.

Aspira en su misión a ser agente fundamental en la CAE para el desarrollo de la política pública de vivienda, por medio de la promoción de vivienda de protección social en régimen de alquiler y la rehabilitación y renovación urbana, contribuyendo al cumplimiento del Pacto Social por la Vivienda 2022-2036 y el Plan Director de Vivienda 2025-2027, actuando con criterios de sostenibilidad social, económica y ambiental.

La gestión de Visesa se basa en un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, orientado al Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit, que alcanza todos los ámbitos y actividades de la sociedad. En el marco de este modelo de gestión se ha definido el proceso denominado “Proceso de Gestión de los Sistemas de Información”, que da servicio al resto de procesos de Visesa. Sobre el mencionado Proceso de Gestión de los Sistemas de Información recae la responsabilidad de la gestión de la infraestructura de sistemas de Visesa.

Visesa dispone de una infraestructura de sistemas con servidores virtuales y en alta disponibilidad, compuesta por una serie de elementos que para su correcto funcionamiento precisan de software cuyas licencias precisan ser renovadas y actualizadas periódicamente tal y como marcan las necesidades de la empresa y el ritmo de evolución de la tecnología.

2. Objeto

El **objeto** del contrato es la **homologación de empresas proveedoras para el suministro de licencias para la gestión de la infraestructura de sistemas**, incluyendo la adquisición y renovación de licencias de software de bases de datos, servidor y puesto cliente, así como la compra de demás licencias que precise Visesa para la gestión de su infraestructura de Sistemas de Información.

3. Descripción de los requerimientos

Los requisitos que deben cumplir las empresas licitadoras respecto a las ofertas presentadas para responder a las necesidades de suministro de licencias para la gestión de la infraestructura de sistemas de Visesa, son los siguientes:

- Proporcionar una oferta con una validez no inferior a 30 días.
- Para hacerse efectiva la oferta, deberá ser aceptada formalmente por la persona responsable de los sistemas de información de Visesa.
- La facturación del suministro será emitida a Visesa tras la recepción del suministro.
- Las licencias deben ser adecuadas a la naturaleza jurídica de Visesa.
- Las licencias suministradas deben ser compatibles con el hardware y los sistemas operativos de Visesa.
- Llevar el control de las fechas de renovación de las licencias, avisar a Visesa de la necesidad de renovación y presentar una oferta con al menos 30 días de antelación al vencimiento del mantenimiento.

- Una vez al año, en diciembre, entregar a Visesa una relación de las licencias a renovar el año próximo, el coste y las fechas previstas de renovación.
- Gestionar, previa confirmación por escrito de Visesa, la baja de las licencias.

4. Relación de suministros

En este apartado se enumeran los mantenimientos y suministros que abarcan la presente licitación. Aunque debe tenerse en cuenta que cabe la posibilidad de que a lo largo del tiempo esta relación vaya modificándose o incrementándose fruto de los avances tecnológicos y necesidades de Visesa.

Los elementos de software o licencias que precisan de mantenimiento o cuyo suministro viene precisando Visesa son los siguientes:

N.º	Descripción
1	Licencia software virtualización
2	Licencia software back-up máquinas virtuales
3	Licencia software servidor software
4	Licencia software servidor BD por procesador
5	Licencia servidor BD Standard
6	Licencia software usuario servidor BD
7	Licencia software protección DNS y filtrado de contenidos
8	Licencia sistema gestión de back-up
9	Licencia gestión de costes
10	Licencias escritorio remoto
11	Licencia agentes monitorización
12	Licencia asistencia remota

Esta relación no es exclusiva, y durante la duración del contrato Visesa puede solicitar otro tipo de suministros y mantenimientos relacionados con la gestión de la infraestructura de sistemas que no se encuentren incluidos en esta relación, o dejar de precisar los aquí indicados.

Por seguridad, el detalle con las marcas y modelos correspondientes a cada suministro se recoge en ficheros aparte:

- Detalle-técnico_correccion_260722.pdf, firmado el 22/07/2026 a las 13:09:56 y con HASH obtenido con Windows Power Shell SHA256:
1BC6396C57EDDFF980199FB6C969557CA0412E38B6BE7273D506C351954C5301

Las empresas interesadas en concursar en la presente licitación deben solicitar a concursos@visesa.eus el envío de estos ficheros para poder consultar el detalle técnico de los suministros.

5. Disponibilidad y lugar de trabajo

Aquellos trabajos que no sean dependientes de la ubicación se realizarán en las oficinas de la empresa adjudicataria. Para aquellos trabajos que así lo requieran se podrá exigir la presencia en las oficinas de Visesa.

La empresa adjudicataria no imputará a Visesa ningún gasto derivado de los desplazamientos a sus oficinas¹: ni respecto a los costes de transporte, ni a los del tiempo invertido en el desplazamiento.

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, tanto herramientas de hardware como de software.

El servicio deberá estar disponible durante los 12 meses del año para cualquier incidencia o necesidad que pueda surgir durante el horario de la jornada laboral de Visesa. No obstante, en circunstancias excepcionales justificadas, que se determinarán a criterio de la persona responsable de sistemas de Visesa, o cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, la empresa adjudicataria deberá comprometerse a una plena disponibilidad.

6. Acuerdo de nivel de servicio

Respecto a la atención de peticiones por parte de Visesa, la empresa licitadora detallará los niveles de calidad de atención, respuesta y suministro a aplicar en base a las siguientes prioridades:

- **Prioridad Crítica:** contempla los siguientes casos y aquellos equivalentes:
 - La solicitud tiene impacto directo en la subsanación de un incidente de seguridad de los sistemas de información.
 - La solicitud tiene impacto inmediato en la continuidad de operación de los sistemas de información.
- **Prioridad Media:** prioridad estándar de las solicitudes de suministro.

La definición de tiempo de respuesta y tiempo de resolución a contemplar es la siguiente:

- **Tiempo de atención:** intervalo de tiempo máximo necesario para que la empresa adjudicataria atienda la solicitud del usuario y ofrezca una primera respuesta que contenga al menos una primera valoración y una fecha de suministro aproximada.
- **Tiempo de respuesta:** intervalo de tiempo máximo tras la primera atención para enviar una oferta a Visesa por el suministro requerido.
- **Tiempo de suministro:** intervalo de tiempo máximo necesario para proveer el suministro tras la aceptación de la oferta por parte de Visesa.

Con base en los parámetros definidos, se requieren como mínimo los siguientes tiempos de atención, respuesta y suministro:

	Tiempo de atención	Tiempo de respuesta	Tiempo de suministro
Prioridad crítica	1 hora	1 día	1 semana
Prioridad media	1 día	1 semana	3 semanas

¹ Ubicación actual de las oficinas del cliente:

- Oficinas centrales: Portal de Gamarra 1A, Vitoria-Gasteiz.
- Delegación de Bilbao: Avda. Del Ferrocarril, 38, bajo, Bilbao
- Delegación de Donostia: Paseo de Errotaburu 1, Donostia-San Sebastián

La prestación de mejores tiempos de atención, respuesta y suministro se valorarán de forma positiva. La puntuación que se otorgará a las mejoras presentadas, así como la fórmula para el cálculo de los puntos, se estipulan claramente en el Anexo I de la presente licitación.

7. Calidad y garantía

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y suministros realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para Visesa o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el artículo 311 de la LCSP.

Será por cuenta de la empresa adjudicataria, la reparación de los daños que se originen a terceros.

Si se advierten vicios o defectos en los trabajos realizados, el cliente podrá recusar los que estime no satisfactorios. Los trabajos realizados tendrán una garantía de 36 meses desde el momento de su aprobación por parte de Visesa.

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, la empresa adjudicataria, a través del supervisor designado a tal efecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria reconoce el derecho de Visesa de examinar, por medio de auditores externos o propios, el fiel cumplimiento de los trabajos por ellos prestados, para los que tendrán la obligación de:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen al personal de auditoría.
- Cooperar con el equipo auditor.
- Participar en las reuniones que convoque el equipo auditor.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Empezar rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.
- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditoría.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria establecerá los mecanismos y procedimientos adicionales para el aseguramiento de la calidad de los suministros.

8. Resolución de dudas

Para solventar cualquier duda sobre el presente pliego las consultas se recibirán únicamente por email: concursos@visesa.eus