MEMORIA JUSTIFICATIVA Y RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN Y APERTURA DE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

Nº de expediente: EJIE-092-2023	**Contratación de los Servicios de atención y resolución de las consultas, incidencias y peticiones, Centro de Soporte Funcional (CSF) , para el Departamento de Educación y sus usuarios/as.**

La contratación de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea, Sociedad Informática del Gobierno Vasco, EJIE S.A., está sujeta a las disposiciones de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

I. Justificación Necesidad

La finalidad de esta contratación es ofrecer a los usuarios y usuarias del Departamento de Educación del Gobierno Vasco, un servicio de atención y resolución de las consultas, incidencias y peticiones que surgen en el desarrollo habitual del trabajo, o en su relación de los ciudadanos con el Departamento, garantizando la restauración del servicio afectado en el menor tiempo posible o facilitando la información necesaria para poder operar.

Actualmente el número de aplicativo objeto de este servicio de Soporte Funcional está formado por casi cien sistemas, muchos de ellos interrelacionados y dan soporte a los procesos del departamento como son Matricula, Personal, Becas, Comedores, Transportes, Gestión académica etc.

Así los procesos soportados por dichos sistemas afectan a un amplio espectro de la sociedad: centros públicos y concertados, alumnado, familias, docentes y personal administrativo. En nuestro caso del orden de 1.000 centros, 350.000 alumnos(as) y sus familias, 40.000 docentes/administrativos. Además, uno de los objetivos de este servicio es garantizar, en la medida de lo posible, la no-presencialidad en la tramitación de diferentes procesos por estos colectivos, para lo que será necesario atender a consultas de los diferentes usuarios a la mayor brevedad posible y poder garantizar la participación y el cumplimiento de fechas y forma, de los diferentes procesos y/o convocatorias del Departamento, como son, por ejemplo, Matricula, DAE, Rebaremación, Becas, OPE's, COCU y Ordezkagunea.

Se pretende establecer un modelo operativo que permita además mejorar el nivel de calidad y documentación de estas en base a objetivos cuantitativos. Con ello se aspira aumentar el nivel de flexibilidad, predictibilidad y de respuesta al negocio, proporcionando un seguimiento y medición del servicio, y consiguiendo una reducción de los riesgos.

Un proyecto de estas características supone un proceso de cambio, que necesita de una metodología que garantice la continuidad del servicio y la adecuada transición del

conocimiento y de responsabilidades

La actividad objeto de contratación es necesaria para la prestación de un servicio que presta EJIE, y forma parte de su objeto social. Dicha actividad está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la Instrucción sexta de las Instrucciones sobre las buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco, y su objeto no contiene prestaciones que con arreglo a la Instrucción quinta deben ser satisfechas con medios propios.

Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE siendo además inconveniente o imposible su reorganización. Los documentos contractuales elaborados en la fase de preparación del contrato incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava, sobre las buenas prácticas en la celebración de contratos de servicios a fin de evitar que se incurra en los supuestos de cesión ilegal de trabajadores y trabajadoras. En todo caso EJIE mantendrá la dirección y control de la gestión de los servicios o suministros objeto de contratación.

II. Objeto de contratación

El objeto de este contrato lo constituye la contratación de los Servicios del Centro de Soporte Funcional en las condiciones que se recogen en el Pliego de Condiciones Técnicas para el procedimiento de licitación de referencia.

III. Procedimiento

Se tramita por el procedimiento Abierto Sujeto a regulación armonizada.

El contrato tendrá carácter oneroso y naturaleza privada, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 b) de la LCSP y a la condición de EJIE, como poder Adjudicador no Administración Pública.

IV. Presupuesto y valor estimado

Tiene un presupuesto máximo de 762.760,00€ sin IVA y 922.939,60€ con IVA, y un valor estimado de 1.525.520,00€ sin IVA.

V. Plazo de duración:

El plazo de duración del contrato es de 12 [ ] desde la formalización del mismo. Posibilidad de 1 prórroga, condicionada a la existencia de crédito o financiación, de hasta 12 meses.

VI. Criterios de solvencia

Solvencia Económico- Financiera

		Requerido/ A presentar en **DEUC**	A **acreditar** por la propuesta con mejor puntuación.
☒	Seguro de indemnización por riesgos profesionales	Importe: Importe mínimo asegurado, el indicado como importe del presupuesto máximo de licitación	<Copia de la póliza y último recibo de pago que justifique que está en vigor>

Solvencia Técnica y profesional

☒	**Prestación de servicios del tipo especificado**. Una relación de los principales servicios/suministros o entregas realizadas.
	Requerido / presentar en **DEUC**
	Las actividades relacionadas con el soporte de aplicaciones del tipo al objeto de contratación, tiene características propias y diferenciadas, de las de otras y requieren un conocimiento del negocio especifico de los procesos de gestión. Así los procesos soportados por dichos sistemas afectan a un amplio espectro de la sociedad: centros públicos y concertados, alumnado, familias, docentes y personal administrativo. En nuestro caso del oren de 1.000 centros, 350.000 alumnos(as) y sus familias, 40.000 docentes/administrativos. Gran parte de los procesos de gestión, tales como solicitudes de admisión/matricula/becas/conciertos., publicación de listas provisionales y/o definitivas, procesos de baremación/adjudicación y otras, se rigen mediante fechas publicadas en el órdenes y/o decretos recogidos en el BOPV, y en muchos casos su no funcionamiento o funcionamiento erróneo/degradado (Solicitud de Admisión, Becas, OPE, Comienzo Curso,....) pueden tener una criticidad muy elevada e importante, por lo cual, el conocimiento funcional de esta área de negocio "Educación No Universitaria", así como el conocimiento de las tecnologías implicadas en estos sistemas tiene una transcendencia vital para el servicio. Sobre la base de lo comentado para la realización de los trabajos objeto de contratación **es requisito que el adjudicatario acredite a lo largo de** *los tres últimos años (2020, 2021 y 2022), contrataciones referidas a*: **Soporte Funcional** De cara a asegurar este aspecto clave del pliego, se requiere que el licitador acredite haber realizado actividades de centro de atención/soporte funcional bilingüe (Euskera/Castellano) de aplicaciones del tipo al objeto de contratación, con un volumen (de personal) semejante o superior al especificado en el pliego de condiciones técnicas en su apartado 2.5 Datos de Interés, por **un importe mínimo de 300.000**

	euros/año durante el periodo de referencia ***Todo ello permitirá asegurar la capacidad: funcional y técnica del licitador para abordar la prestación del servicio en las fechas y condiciones establecidas en el pliego de condiciones técnicas correspondiente***. Para ello, los licitadores deberán presentar una lista de proyectos con la descripción, importe, fecha de inicio y fecha fin, y destinatario de los servicios prestados Que durante el periodo de referencia (2020-2022) el licitador ha prestado los servicios de desarrollo, soporte funcional o mantenimiento de aplicaciones del tipo al especificado en el objeto de contratación.
A **acreditar** por la propuesta con mejor puntuación	
	<Certificados buena ejecución> <Contacto para verificar los datos aportados> Certificados de buena ejecución. Si los servicios han sido prestados para EJIE, presentar declaración responsable (será verificada por EJIE en el alcance e importe)
☒	**Personal técnico y organismos técnicos de control de calidad**. Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquéllos encargados del control de calidad.
Requerido / presentar en **DEUC**	
	Los miembros del equipo de trabajo, y según el perfil para que sean ofertados, deberán cumplir: ***-Perfil: Dirección de servicio:*** *-Experiencia:* • Experiencia de al menos 5 años en Dirección de servicios de atención a personas usuarias en su relación con Educación (dado que se trata de servicios especializados que se prestan al Departamento de Educación y sus usuarios profesionales, funcionarios, familias, etc.). (***-Perfil para Coordinación de servicio (copiar el anterior)*** *-Experiencia* • Experiencia laboral: o 5 años en gestión de servicios de CAU de TI relacionados con el objeto del servicio y • Experiencia laboral: 3 años mínimo en el ámbito que corresponde al objeto del contrato, en un servicio de 2.000 o más llamadas mes. • Experiencia mínima de 3 años en gestión y uso de: o ITSM/SNOW (BMC, ServiceNow,), herramienta obligatoria en el servicio o De redes, servicios VPN o Navegadores IE, Firefox, Chrome, Opera, Safari… o Microsoft Office, OpenOffice -Conocimientos mínimos:

	• Conocimientos en Gestión de Atención, Gestión de Incidencias, de Información y Atención al Usuario, Telefónica y/o personalizada • ***Perfil para Técnico/a de servicio*** ▪ En este aspecto **el licitador deberá acreditar**, una experiencia, de al menos 18meses (dentro de los tres últimos años 2019/2021) para el 60 % del personal del equipo de trabajo (incluido CT) en: • Labores de atención telefónica de carácter funcional a Docentes y Usuarios en aplicaciones y sistemas de información de gestión académica y educativos, • Actividades de soporte a personal docente y/o no docente de centros educativos, en el manejo de plataformas de gestión de contenidos y gestión documental, basadas en Liferay, o Moodle.
A **acreditar** por la propuesta con mejor puntuación	
	<Currículums> <ITAs>

		Requerido / presentar en **DEUC**	A **acreditar** por la propuesta con mejor puntuación
☒	**Instalaciones técnicas y medidas para garantizar la calidad**. Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa	Declaración de contar con un Servicio de centralita digital con las prestaciones identificadas en el apartado *3.5 Servicio de centralita* del Pliego de Condiciones Técnicas	Documentación acreditativa de las instalaciones y servicios de la centralita (en propiedad o en alquiler, con descripción que cumpla con, al menos, el mínimo exigido).
☒	**Títulos y estudios profesionales**. Las titulaciones y estudios profesionales. Titulaciones académicas y profesionales empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal	Con el fin de asegurar la capacitación técnica del personal involucrado en el servicio se deberán acreditar las siguientes **titulaciones, certificaciones y diplomas** mínimos: ***Perfil para Dirección del servicio*** • Titulación superior en Ingeniería de Informática, Telecomunicación, Físicas,	<Copias titulaciones homologadas y en vigor. No serán válidos certificados de secretaría de haber satisfecho los derechos del título.>

	responsable de la ejecución del contrato	Químicas o titulaciones de gestión como económicas, o ADE. ***Perfil para Dirección del servicio*** • Titulación superior en Ingeniería de Informática, Telecomunicación, Físicas, Químicas o titulaciones de gestión como económicas, o ADE. ***Perfil para técnico/a del servicio*** o ***<u>Certificaciones Idiomas: euskera</u>*** o *En este aspecto, el licitador deberá de declarar y posteriormente el propuesto como adjudicatario deberá acreditar con carácter obligatorio:* o Un conocimiento de euskera equivalente al *nivel C1* del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas *para, al menos, el 75% del personal del equipo de trabajo con perfil* técnico/a de soporte. o Un conocimiento de euskera	

		equivalente al menos a un nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas *para el resto del personal del equipo de trabajo* con perfil técnico/a de soporte. o ***Otras Titulaciones:*** o **Coordinador Técnico, se requiere**: Título Universitario, Diplomatura universitaria o FP o **Técnicos de Soporte,** se requiere: Título Universitario, Diplomatura universitaria o FP. Al menos dos miembros del equipo deberán tener la titulación de Magisterio o Grado de Educación Primaria o Infantil, o titulación de Magisterio	

		-	
☒	**Parte de subcontratación.** El porcentaje que tiene eventualmente propósito de subcontratar, si se basa en solvencia aportara DEUC del subcontratista.	<En "*Parte de subcontratación*". Indicar el porcentaje, y el nombre o el perfil empresarial, y si se basa en medios de éstas para acreditar la solvencia, éstas presentarán DEUC.>	<Subcontratistas en las que se haya basado para la acreditación de la solvencia: acreditación de la solvencia de las subcontratistas.> <ITAs>

Sistemas de aseguramiento de la calidad y normas de gestión medioambiental:

		Requerido / presentar en **DEUC**	A **acreditar** por la propuesta con mejor puntuación
☒	**Certificados expedidos por organismos independientes sobre las normas de aseguramiento de la calidad.** Normas de la calidad en particular de accesibilidad para personas con discapacidad**.**	Con el fin último de garantizar el éxito en la prestación del servicio objeto de la presente contratación, y atendiendo a los principios de buenas prácticas en los procesos de gestión y prestación de servicios, se solicitan las siguientes certificaciones reconocidas a nivel internacional. ▪ Para garantizar que los controles que el licitador aplicará para salvaguardar la información que EJIE le proporcione, y que, por lo tanto, permita asegurar que estos son adecuados para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de dicha información, el licitador	<Copia certificado>

		deberá acreditar, en sus procesos de gestión y prestación de servicios, sus capacidades para aplicar la norma **ISO 27001: Seguridad de la Información o equivalente**. ▪ El cumplimiento de las guías y herramientas que gestionan y controlan la calidad de los productos y servicios que el licitador puede prestar a EJIE, es el medio que permite demostrar que este cuenta con las capacidades necesarias para cumplir y entregar los servicios objeto de la presente contratación. Así, para asegurar este objetivo, el licitar deberá acreditar su adscripción a la norma **ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) o equivalente**.	

-Otra documentación a presentar en fase de acreditación de la capacidad y solvencia, por la oferta mejor puntuada:

☒	Las empresas con más de 50 o más personas trabajadoras deben contar con un plan de igualdad artículo 2.2 Real Decreto 901/2020), en ese supuesto deberá declararlo en fase de licitación y acreditarlo en fase de adjudicación, mediante la aportación de resolución acreditativa del registro del citado plan expedida por la Autoridad Laboral competente. <xxx>
☒	En caso de que la ejecución del contrato requiera el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta de EJIE o, en su caso, de la Entidad del Sector Público cliente de EJIE, el contratista deberá comunicar la previsión o no de subcontratar los

	servidores y los servicios asociados a los mismos y la ubicación de dichos servidores y lugar de prestación de los servicios asociados a los mismos, en ese supuesto deberá declararlo en fase de licitación y acreditarlo en fase de adjudicación. <xxx>
☒	En el supuesto de haber presentado declaración de pertenencia grupo empresarial, aportarán documentación acreditativa, con copias de escrituras.

VII. Criterios de adjudicación

Proposición económica: 51 Oferta técnica: 49

VIII. Lotes

No se ha divido en lotes, puesto que son aplicaciones relacionadas, con componentes comunes y bases de datos comunes, que forman un sistema monolítico.

Al expediente se incorporarán el pliego de condiciones técnicas, pliego de condiciones particulares y resto de documentación descriptiva técnica en su caso, y será objeto de publicidad en la Plataforma Kontratazio Publikoa Euskadin-Contratación Pública en Euskadi, en la plataforma de licitación electrónica de Gobierno Vasco, y en el caso de estar sujeto a regulación armonizada en el Diario Oficial de la Unión Europa,

Consta existencia de encargo:

- **SI** Encargo general (DTIC). ☒

Con todo lo hasta aquí expuesto, queda unida a la presente Memoria Justificativa, la Resolución que sigue a continuación,

Resolución del Videpresidente del Consejo de Administración y del Director General de EUSKO JAURLARITZAREN INFORMATIKA ELKARTEA, A.B.- SOCIEDAD INFORMATICA DEL GOBIERNO VASCO, S.A. (EJIE), por el que se aprueba el expediente para la Contratación del "Contratación de los Servicios de atención y resolución de las consultas, incidencias y peticiones, Centro de Soporte Funcional (CSF) , para el Departamento de Educación y sus usuarios/as" (Expediente EJIE-092-2023). EXPEDIENTE PREPARADO EXCLUSIVAMENTE PARA LICITACIÓN ELECTRÓNICA.

Vista y examinada la Memoria Justificativa del Expediente de referencia,

RESULTANDO, que en el expediente se han observado los requisitos y principios básicos de la contratación del sector público establecidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

RESULTANDO, que el expediente de contratación se tramita exclusivamente mediante licitación electrónica, por procedimiento abierto, ordinario y Sujeto a regulación armonizada,

RESULTANDO, que se aprueba el gasto, en atención al presupuesto máximo de licitación, 762.760,00€ IVA excluido y 922.939,60€ con IVA, y valor estimado 1.525.520,00€ IVA excluido.

Con todo lo anterior,

CONSIDERANDO, lo establecido en los artículos 116 y 117 de la LCSP, en relación al inicio y contenido de los expedientes de contratación y a la aprobación de los mismos.

CONSIDERANDO, que se adjuntan al expediente el Pliego de Condiciones Técnicas y Pliego de Condiciones Particulares, y resto de documentación técnica en su caso.

CONSIDERANDO, las facultades concedidas a favor de D. Polentzi Urquijo Sagredo y de D. Asier Saez de Vicuña Ortueta, por el Consejo de Administración de la Sociedad según constan en escritura pública otorgada ante el Notario D. Francisco Javier De Las Fuentes Abad, bajo el número de protocolo 2.011 de Fecha 5 de octubre de 2022, que obra debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Álava,

RESOLVEMOS

Primero.- Aprobar la **"Contratación de los Servicios de atención y resolución de las consultas, incidencias y peticiones, Centro de Soporte Funcional (CSF), para el Departamento de Educación y sus usuarios/as"**, aprobar el gasto, de acuerdo al presupuesto y valor estimado establecidos en la Memoria Justificativa y los pliegos, y disponer la apertura del procedimiento del expediente de contratación nº **EJIE-092-2023**.

Segundo.- Publicar en la Plataforma Kontratazio Publikoa Euskadin-Contratación Pública en Euskadi, los correspondientes anuncios.

Vicepresidente Consejo Admón. de EJIE **Director General de EJIE**

Documento firmado digitalmente por:
Asier Sáez de Vicuña Ortueta (18/07/2023 CEST)
Xabier Arrieta Goiri (19/07/2023 CEST)