

# Suministro de ordenadores portátiles para el alumnado de Formación Profesional

**En el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU**

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Octubre de 2023



Financiado por la Unión Europea  
NextGenerationEU



GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



GOBIERNO VASCO



Este documento es propiedad de Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkarte – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). 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: |
|---------|------------|--------------------|----------------|---------------|
| 1.0     | 16/08/2023 | Versión inicial    | Fernando Ruiz  |               |

# Índice

|          |                                                                                    |                              |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>1</b> | <b>Perfil de la compañía .....</b>                                                 | <b>5</b>                     |
| <b>2</b> | <b>Objeto del Contrato.....</b>                                                    | <b>6</b>                     |
| <b>3</b> | <b>Alcance del Contrato .....</b>                                                  | <b>7</b>                     |
| <b>4</b> | <b>Equipamiento del Puesto .....</b>                                               | <b>8</b>                     |
| 4.1      | Condiciones técnicas y ambientales del suministro .....                            | 8                            |
| 4.2      | Garantías y obsolescencia .....                                                    | 9                            |
| 4.3      | Muestras.....                                                                      | 9                            |
| 4.4      | Características exigidas Equipamiento .....                                        | 10                           |
| <b>5</b> | <b>Modelo de prestación del servicio .....</b>                                     | <b>13</b>                    |
| 5.1      | Tiempos de servicio.....                                                           | 13                           |
| 5.2      | Gestión de la contratación.....                                                    | 13                           |
| 5.3      | Prestaciones.....                                                                  | 14                           |
| <b>6</b> | <b>Niveles de servicio.....</b>                                                    | <b>16</b>                    |
| 6.1      | Seguimiento y reporte de los ANS .....                                             | 16                           |
| 6.2      | Suministros .....                                                                  | 17                           |
| 6.3      | Servicios .....                                                                    | Error! Marcador no definido. |
| 6.4      | Modificaciones de los ANS.....                                                     | 20                           |
| <b>7</b> | <b>Gobierno y seguimiento del Servicio.....</b>                                    | <b>21</b>                    |
| 7.1      | Comité Seguimiento del Servicio.....                                               | 21                           |
| <b>8</b> | <b>Anexo I - Formato de presentación de características del equipamiento .....</b> | <b>22</b>                    |
| <b>9</b> | <b>Anexo II – Formato de presentación de condiciones medioambientales .....</b>    | <b>23</b>                    |

# 1 Perfil de la compañía

EJIE, Eusko Jauriaritzaren 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>

## 2 Objeto del Contrato

El objeto del expediente es la contratación del **suministro de ordenadores portátiles en modo de compra destinado al alumnado de Formación Profesional en situación de BRECHA DIGITAL.**

El alumnado al que van dirigidos los portátiles se encuentra matriculado en:

- a) Centros públicos que imparten enseñanza en formación profesional grado básico.
- b) Centros privados que imparten enseñanzas concertadas de formación profesional grado básico.
- c) Centros públicos que imparten enseñanza en formación profesional grado medio.

Además de los dispositivos, junto con cada uno de ellos se deben adquirir también:

- Cableado y transformador necesario para la alimentación eléctrica.
- Bolsa de transporte robusta.
- Ratón óptico.
- Licencia: Se requiere la licencia de la última versión de sistema operativo Microsoft Windows Professional.
- Garantía: Todo el material recibido tendrá **garantía IN SITU de 5 años desde la entrega** de los mismos en los centros educativos. La gestión de la garantía será diferente dependiendo del tipo de centro:
  - Centros concertados: Número telefónico específico para la recepción de avisos para la gestión de la garantía.
  - Centros públicos: Gestión de la garantía integrada con el servicio de mantenimiento que presta actualmente EJIE.

### 3 Alcance del Contrato

El alcance del presente pliego se puede resumir en los siguientes aspectos:

- Suministro del equipamiento en modalidad de compra necesario para cubrir la demanda del material necesario para el alumnado de Formación Profesional.
- Coordinación entre todos los actores implicados en el suministro y los procesos relacionados (inventario, programación de la entrega, comunicación con los responsables, ...)
- Gestión de inventario y configuraciones. El equipo deberá ser integrado en los sistemas de GestiónIT que se requieran.
- Logística del suministro de dispositivos en las ubicaciones que se indique desde EJIE y que se especifican en el Anexo "Listado de Centros de Formación Profesional"

## 4 Equipamiento del Puesto

Para salvaguardar la salud laboral, así como reducir los impactos sobre el medio ambiente, los equipos tendrán que garantizar unos criterios técnicos y ambientales mínimos. Además, el servicio de suministro también tendrá que realizarse de manera respetuosa con el medio ambiente.

### 4.1 Condiciones técnicas y ambientales del suministro

#### 4.2.1 Condiciones mínimas aplicables de obligado cumplimiento

Todos los componentes a suministrar deberán ser de marca líder y reconocida en el mercado, cuyos fabricantes certifiquen la continuidad de la gama o familia de los mismos, durante los períodos de entrega que se establezcan, sin que se produzcan cambios que puedan afectar a las maquetas desarrolladas por EJIE, para evitar incremento en los costes, tanto económicos como por adaptaciones técnicas.

Además, cuando proceda, a fin de garantizar la compatibilidad del hardware ofertado con el sistema operativo solicitado, el equipo deberá acreditar haber pasado favorablemente las pruebas de compatibilidad con la familia de sistemas operativos Windows, no aceptando los test individuales de partes o componentes de los mismos, sino el test del equipo en su totalidad. Para ello, las empresas licitadoras deberán detallar en la oferta el Submission ID junto al “hardware certification report” aprobado o similar acreditado, el cual deberá haber resultado aprobado para Windows 11.

La propia evolución de las características técnicas, o la falta de alguna de estas características por cambio tecnológico, supondrá que la Adjudicataria deberá aportar, sin coste para EJIE, el modelo tecnológicamente superior o el que ha sustituido al que haya quedado obsoleto, siempre cumpliendo las características técnicas iguales o superiores al equipo o material sustituido y sin coste para EJIE.

De manera general y obligatoria deberán cumplirse las siguientes características:

- Los fabricantes de los equipos ofertados deberán disponer de un sitio web donde se puedan consultar y descargar controladores, firmware, parches y gestionar las garantías; además recogerán las características de los equipos y sus manuales. Dicha web facilitará la información tan solo introduciendo el part number y/o el número de serie (se deberá aportar la url de acceso para cada equipo ofertado). Se valorará que no sea necesario introducir ningún dato de forma que la web identifique automáticamente el modelo del ordenador. Los equipos obligatoriamente tienen que soportar el enrolamiento ZTE (ZeroTouchEnrollment) en la plataforma Intune.
- El número de serie del equipo deberá figurar en el exterior del chasis de forma visible y mediante un etiquetado que no sea sencillo desprender.
- En el caso de los ordenadores Windows, estos deberán tener BIOS tipo UEFI desarrollada por el Fabricante para dotar de mayor seguridad y protección al proceso de inicio del ordenador en idioma castellano.
- Todos los fabricantes deben cumplir de las normativas de la CE en materia de seguridad y emisiones RFI.
- Todos los elementos deben disponer de la certificación Energy Star o equivalente. Adicionalmente los equipos dispondrán de la calificación medioambiental **EPEAT Silver** o equivalente.
- Los sistemas informáticos que se oferten deben cumplir con la legislación comunitaria

(Directiva 90/270/CEE) que determina las disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a compatibilidad electromagnética, emisiones de radiación y aspectos medioambientales y ergonómicos. Además, deben ser conformes con las normativas técnicas en vigor sobre esta materia (ISO-9241, asumida como Norma EN 2941 y UNE-EN 29241 o equivalentes).

- En portátiles, las baterías no contendrán mercurio en concentraciones superiores a las especificadas en la Directiva 91/157/EEC. Si se usan baterías peligrosas éstas serán fácilmente separables e irán etiquetados según la anterior Directiva citada.
- Los materiales no contendrán plomo, cadmio, mercurio, cromo hexavalente, PBB ni PBDE según lo especificado en la Directiva 2002/95/EC y sus enmiendas.
- En caso de disponer de partes plásticas:
  - > 25 gr. estarán marcadas según ISO 11469 o equivalentes.
  - > 100 gr. serán de mono-material o de materiales fácilmente separables.
  - No tendrán interior metálico y si lo tuvieran, éste se podrá quitar fácilmente.

## 4.2 Garantías y obsolescencia

### 4.2.2 Garantías.

El equipamiento ofertado deberá estar en garantía in situ (Siguiendo Día Laborable – Next Business Day) durante **5 años desde la entrega de los mismos en los centros educativos**.

En el caso de que en el transcurso de la garantía se detectasen errores repetitivos (dos o más errores sobre un mismo componente de un dispositivo) debidos a cualquier tipo de mal-función genérico o de fallo de diseño de la arquitectura del equipo, todos los equipos del modelo afectado serán sustituidos por otro de iguales o superiores características en un plazo máximo de 15 días naturales. En cualquier caso, se determinarán este tipo de errores en un comité de seguimiento del servicio.

### 4.2.3 Cláusula de previsión de obsolescencia, descatalogación o nuevas versiones de productos.

Si durante la vigencia del contrato y dándose la condición de que fuese necesaria una reposición, o la solicitud nueva de alguno de los productos y modelos y éste quedase obsoleto, descatalogado o dejase de existir, se deberá reponer un modelo igual o superior en cuanto a las especificaciones técnicas y requisitos de los productos definidos en el presente pliego, sin incremento de coste para EJIE.

Por otro lado, se contempla también que nuevos modelos de elementos, con diseño técnico evolucionado, puedan sustituir al elemento especificado en el presente pliego. Cambios de diseño de procesadores, de memoria, etc... por evolución tecnológica pueden proporcionar modelos definidos técnicamente de diferente manera pero que funcionalmente cubran la misma necesidad definida en el pliego. No se contempla sin embargo incremento de precio.

## 4.3 Muestras

EJIE solicitará a las Licitadoras la entrega de muestras con todas las tipologías identificadas en el presente pliego con el fin de evaluar los productos presentados.

Estas muestras deberán entregarse a EJIE antes de la fecha fin de presentación de las ofertas, debidamente identificadas y etiquetadas, con referencia al nº de expediente y empresa licitadora. La dirección de entrega es: EJIE S.A. Avda del Mediterráneo 14, 01010 Vitoria-Gasteiz. Aquellas que no se entreguen en plazo no se tendrán en cuenta para la valoración por lo que quedarán excluidas. Las muestras deberán ser coincidentes en todos los requisitos con el equipamiento ofertado (partiendo de que presentan los requisitos mínimos solicitados en el pliego y/o superiores). En caso de discrepancia entre lo ofertado y el equipo de muestra presentado, ese equipo o equipos, se considerará que no cumplen con lo solicitado y por lo tanto la propuesta se considerará excluida de la valoración.

Las pruebas a realizar tienen las siguientes fases:

- Validación de cada uno de los requisitos generales exigidos mediante la comprobación de los certificados requeridos
- Validación de cada uno de los requisitos exigibles mediante el análisis de los componentes técnicos requeridos, medidas y pesos
- Validación de los certificados exigidos de tipo medio ambiental

Debe tenerse en cuenta que para los equipos se aplican las siguientes directivas:

- Para los equipos:
  - Directiva 90/270/CEE
  - EPEAT (Criterios medioambientales)
- Para monitores TCO
- Para materiales Directiva 2002/95/EC
- Para baterías Directiva 91/157/EEC

El material de cada oferta debe estar identificado de manera que al terminar de hacer las pruebas pase a ser de nuevo embalado para su posterior devolución a la Licitadora.

Una vez terminadas las pruebas se inicializarán los equipos, se eliminarán marcas, se embalarán y se paletizarán para que la Licitadora pase a retirarlas.

## 4.4 Características exigidas Equipamiento

A continuación, se detallan las condiciones técnicas de obligado cumplimiento, así como las opciones que se han identificado por cada tipo de elemento.

Adquisición de ordenadores portátiles en modalidad de **compra** con las **siguientes características**:

|            |        |                                                                                                                                                                     |
|------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PROCESADOR | Modelo | Procesador con arquitectura x86 de 64 bits, de uso en ordenadores portátiles, conforme a las clasificaciones de uso realizadas por los fabricantes de procesadores. |
|            |        | Rendimiento mínimo del procesador de 11.000 en la prueba PassMark - CPU Mark (Average), según los resultados publicados en la web "www.cpubenchmark.net".           |
|            |        | La fecha de lanzamiento del procesador no podrá ser anterior al 2021, según la web del fabricante del procesador                                                    |

|                     |                                             |                                                                                           |
|---------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| MEMORIA RAM         | Tamaño                                      | 8 GB                                                                                      |
|                     | Tipo                                        | DDR4 3200MHz                                                                              |
|                     | nº Slots/Libres                             | 2/1                                                                                       |
| PLACA BASE          | Puertos                                     | 4 puertos USB 3.2 integrados (al menos 2 Tipo A y 1 Tipo C soportando carga del portátil) |
|                     |                                             | 1 conector jack para auriculares/micrófono                                                |
| ALMACENAMIENTO      | Disco duro interno                          | 240 GB SSD PCIe-NVMe M.2                                                                  |
| PANTALLA            | Tamaño                                      | ≥ 14"                                                                                     |
|                     | Tecnología                                  | LED Antireflejo HD                                                                        |
|                     | Resolución                                  | 1920 x 1080 píxeles                                                                       |
| MULTIMEDIA          | Cámara web                                  | Integrada de 720p HD con dispositivo físico de bloqueo integrado                          |
|                     | Tarjeta sonido                              | Integrada                                                                                 |
|                     | Altavoces                                   | Integrados. Estéreos.                                                                     |
|                     | Micrófono                                   | Integrado                                                                                 |
| DISPOSITIVOS SALIDA | 1x HDMI (compatible 4K)                     | Incluido                                                                                  |
| COMUNICACIONES      | Tarjeta de red inalámbrica                  | WIFI 6 802.11ax, doble banda (2,4GHz y 5GHz), Bluetooth 5.2                               |
|                     | Tarjeta de red ethernet                     | 10/100/1000 con conector RJ45 integrado                                                   |
| BATERÍA             | Autonomía                                   | Duración mínima de 7 horas, según última versión de BAPCo MobileMark.                     |
| OTROS               | Alimentador externo                         | Incluido. Por puerto USB-C.                                                               |
|                     |                                             | Longitud mínima de 1,5 metros incluidos los cables de alimentación                        |
|                     |                                             | Adaptador AC no integrado con el conector de enchufe                                      |
|                     | Peso máximo                                 | 2,2 Kg (incluida la batería)                                                              |
|                     | Entrega, instalación y configuración en red | No                                                                                        |

|  |                                                          |                                                                                                                                                                            |
|--|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Licencia de sistema operativo versión profesional</b> | Incluida. Licencia de la última versión de sistema operativo Microsoft Windows Professional o equivalente.                                                                 |
|  | <b>Tipo de equipo</b>                                    | Nuevo, sin uso previo                                                                                                                                                      |
|  | <b>Bolsa de transporte</b>                               | Acolchada, cierre por cremallera o mecanismo similar y con capacidad para llevar el equipo junto con un cargador externo                                                   |
|  |                                                          | Incluida.                                                                                                                                                                  |
|  | <b>Ratón</b>                                             | Ratón óptico USB de mínimo 2 botones y rueda de desplazamiento con dimensiones mínimas de 6 x 11,5 x 3,5 cm. Se admite una desviación del 5% con respecto a estas medidas. |
|  | <b>Teclado</b>                                           | Teclado ESP con símbolo del euro                                                                                                                                           |
|  | <b>Touchpad</b>                                          | Incluido                                                                                                                                                                   |
|  | <b>Robustez</b>                                          | Debe cumplir al menos con el MIL-STD-810G o equivalente.                                                                                                                   |
|  | <b>Seguridad</b>                                         | TPM 2.0 o fTPM incluido, Secure Boot activado, Modo de BIOS: EUFI, UEFI protegido por contraseña compleja                                                                  |
|  | <b>Garantía</b>                                          | 5 años de garantía In situ nbd                                                                                                                                             |

## 5 Modelo de prestación del servicio

### 5.1 Tiempos de servicio

Se debe garantizar la entrega de equipos, cumpliendo lo siguiente:

- Entrega inicial de 300 equipos en 15 días a partir de la fecha de recepción del pedido de suministro para cubrir las necesidades. Estos 300 equipos constituirán el **pedido inicial** del contrato.
- Entregas de los equipos en función de los pedidos realizados por EJIE de forma discrecional, con una provisión de máximo de 3 meses desde la fecha de recepción del pedido.

Existen ANS específicos para realizar el seguimiento de estos tiempos en los comités de seguimiento a realizar.

### 5.2 Gestión de la contratación.

La empresa adjudicataria entregará los suministros referenciados en el presente pliego, conforme a las peticiones que, de forma singular, les vaya realizando EJIE, y con arreglo a los precios y plazos contenidos en la oferta que resulte adjudicataria.

Por parte de EJIE se comprobarán la documentación de los equipos y su correlación con las solicitudes de material. Es imprescindible la inclusión en la CMDB a través de la herramienta de GestiónIT definida de todos y cada uno de los dispositivos entregados. Será obligación de la adjudicataria, La entrega de la documentación necesaria para esta gestión en la herramienta de GestiónIT.

Los equipos deberán ser etiquetados según los estándares de EJIE. EJIE indicará los rangos y formatos del etiquetado, y la forma de entrega de la relación de elementos por cada solicitud de material, con su número de serie, contrato, etiqueta, tipo de equipo...

Las entregas deben ir acompañadas con la información correspondiente en formato electrónico, la documentación relativa a la oferta económica, los datos del equipamiento necesarios para su identificación, marca, modelo, características, fechas de garantía y número de serie, etc., con la configuración que EJIE determine.

Si durante la vigencia del contrato, alguno de los modelos quedase obsoleto, descatalogado o dejase de existir; se deberá entregar un modelo con características técnicas iguales o superiores al adjudicado. Este cambio de estándar debe ser aprobado por el comité correspondiente. No puede haber variación de precios.

El servicio deberá prestarse en oficinas propias de la adjudicataria y éstas estarán ubicadas en la CAPV.

La Adjudicataria deberá facilitar a EJIE el espacio suficiente y seguro en su almacén, durante la ejecución del contrato, para dar respuesta en los plazos indicados en el presente pliego y por la necesidad de disponer del equipamiento en los tiempos descritos. El almacén deberá estar ubicado en la Comunidad Autónoma del País Vasco con el fin de garantizar tiempos de entrega y de reparaciones, así como para evitar gastos de desplazamiento y de la logística asociada. Asimismo, dispondrá de

herramientas y medios para la manipulación de grandes volúmenes de palés de todo tipo, de manera segura. Es responsabilidad de la Adjudicataria garantizar la integridad del material objeto del servicio, mientras se encuentre bajo su responsabilidad. La Adjudicataria responderá de cualquier contingencia con el material alojado en su almacén, averías, roturas, robos, hurtos, etc., que afecten a la disponibilidad del mismo, debiendo reponer el objeto, en el plazo máximo de **15 días naturales**. Deberá tener capacidad suficiente para almacenar, al menos 5.000 unidades del material a suministrar, cumpliendo las medidas de seguridad necesarias para su integridad.

El equipamiento llegará al Cliente etiquetado y con el Sistema Operativo preparado con la maqueta que se proporcione.

La adjudicataria será responsable del envío del material necesario para la instalación de los equipos a los centros de Formación Profesional que se especifiquen desde EJIE.

El almacén deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Debe ser un lugar que no le dé la luz solar directa.
- Debe cumplir con unas condiciones mínimas de humedad y temperatura, evitando sitios con temperaturas extremas y con humedades.
- No se debe combinar el almacenamiento de componentes y equipos con sustancias peligrosas o abrasivas.
- El acceso debe estar controlado.
- Debe tener sistemas de protección antiincendios.
- Deberá tener un seguro que cubra el equipamiento ante cualquier daño o robo. Debe tenerse en cuenta que una vez que el material está en manos de la adjudicataria es responsable del mismo y deberá responder de su integridad.

La adjudicataria tiene que hacer labores normales de mantenimiento de inventario en la aplicación:

1. Trasladar la información necesaria generada en el proceso de entrega del equipamiento en la forma que se determine tanto a EJIE como al departamento de Educación.
2. Actualizar el inventario en las herramientas de GestionIT con las entregas de material realizadas.

## 5.3 Prestaciones

### 5.3.1 Puesta en marcha del servicio (Proyecto)

Una vez se haya adjudicado y antes del comienzo de la distribución de los dispositivos, se deberá de consensuar y arrancar la fase de puesta en marcha del servicio. En todo caso, de acuerdo con los plazos indicados en la oferta de la adjudicataria.

### 5.3.2 Actualización de documentación

La adjudicataria deberá actualizar la documentación técnica existente o crear nueva documentación (en euskera y castellano) conforme a los cambios que ocurran con el paso del tiempo.

Además de esto, debe crear-actualizar la documentación que sea necesaria para que tanto EJIE como el departamento de Educación conozcan las directrices generales y parametrizaciones básicas del entorno informático estándar de los equipos.

## 6 Niveles de servicio

Se establece un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que serán objeto de seguimiento mensual y un nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio.

Se entiende como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el acuerdo entre la adjudicataria del servicio y EJIE con objeto de garantizar unos niveles de calidad mínimos sobre el servicio prestado. En él se indica el servicio concreto, se documenta el objetivo de Nivel de Servicio y se especifican los compromisos que debe cumplir la Adjudicataria del Servicio.

Alguno de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) son considerados críticos y por tanto llevan asociada una penalización en caso de incumplimiento. Otros, en cambio, tienen la función de Indicadores de rendimiento, para medir y detallar la calidad del servicio a modo informativo sin conllevar asociada ninguna penalización en caso de incumplimiento.

Las propuestas de las Licitadoras podrán recoger indicadores adicionales a los recogidos en el presente pliego en el modelo de Acuerdos de Nivel de Servicio para su implantación en la “fase de puesta en marcha del servicio”. Los niveles de Servicio ofertados deberán cumplir como mínimo los indicados en este pliego. Adicionalmente la Licitadora podrá ofrecer otros ANS que complementen a los anteriores. Estos ANS serán revisados anualmente entre la Adjudicataria y EJIE. También podrán ser añadidos nuevos ANS si fuera necesario para mejorar la calidad del servicio.

Una vez finalizada la puesta en marcha del servicio, la Adjudicataria estará obligada a reportar el nivel de los ANS con la periodicidad establecida.

La responsabilidad contractual de proporcionar el servicio dentro de un tiempo específico se ha resuelto en la herramienta de gestión a través de su gestión de ANS. Será por tanto un elemento vinculante del contrato con el cliente la obtención de los informes a través de esta herramienta corporativa. Desde la perspectiva del equipo de soporte, la configuración del ANS se aplicará principalmente a la gestión de incidencias y al cumplimiento de la solicitud de servicio (peticiones). Permitiendo medir el tiempo de respuesta y el tiempo de resolución de forma precisa y objetiva.

Los valores de SLA definidos en este pliego, en las condiciones acordadas se deberán transferir a la herramienta de gestión.

### 6.1 Seguimiento y reporte de los ANS

La medición y el seguimiento de los niveles de servicio se realizarán con la periodicidad definida para cada indicador, de forma que se garantice su correcto seguimiento dentro del comité de seguimiento, sin perjuicio de que su seguimiento y análisis sea posible en cualquier momento.

La adjudicataria proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato. La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión.

La adjudicataria presentará un informe formal de resultados de la medición de los ANS antes del décimo día hábil del mes siguiente al período evaluado. Tras la entrega del informe, EJIE revisará los cumplimientos e incumplimientos, valorando las alegaciones que considere, reflejando finalmente las penalizaciones acumuladas en ese mes en el Comité de Seguimiento mensual. Todos los datos y

referencias que conformen los ANS, deben ser de libre disposición para que EJIE pueda auditar y revisar tanto los datos resultantes como el origen y cálculo de estos.

## 6.2 Suministros

### 6.2 Indicadores de Suministro

Anualmente como se comenta más adelante se llevará a cabo una revisión en el comité específico para revisar y actualizar siempre de acuerdo por las partes los niveles de servicio, principalmente i) revisar los objetivos de cumplimiento en base a las medidas obtenidas durante el año, ii) incorporar o eliminar nuevos ANS por petición de alguna de las partes.

Los niveles de servicio a medir y reportar para los servicios recogidos en este pliego serán los siguientes:

| Indicador | Título                         | Descripción del ANS                                                                                                                                                             | Objetivo de cumplimiento | Periodicidad de medida |
|-----------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|
| ANS-00    | Entrega Inicial                | <b>Este nivel de servicio mide el % elementos entregados correctamente dentro del periodo de arranque del servicio (15 días) con respecto al total de elementos a entregar.</b> | <b>=100%</b>             | <b>Una vez</b>         |
| ANS-01    | Nueva Entrega                  | Este nivel de servicio mide el % elementos entregados correctamente dentro del periodo de tiempo acordado con respecto al total de elementos a entregar. Estimado máximo 3 mes. | > 98 %                   | Mensual                |
| ANS-02    | Incidencias sobre la logística | Número de incidencias registradas responsabilidad de la Adjudicataria asociadas a la logística del equipamiento.                                                                | <= 1                     | Mensual                |
| ANS-03    | Nº de averías                  | Este nivel de servicio mide el % de averías imputables a fallo de hardware o drives del equipo por equipo.                                                                      | < 0,5 %                  | Mensual                |

### 6.2 Mecanismos de cálculo de los niveles de servicio

En los indicadores definidos se indica el Nivel de Servicio mínimo exigido que EJIE considera para los servicios objeto de este contrato. Los niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones económicas, que pretenden adecuar el coste de la prestación a la calidad

de servicio recibida (objetivamente medida a través de los indicadores). El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente en el Comité de Seguimiento.

La herramienta a utilizar para medir los tiempos será la herramienta de gestión de tickets y control de entregas de Batera, extrayendo el tiempo registrado entre los diferentes estados de un ticket. Los tiempos computarán en función de la definición cada tipo de indicador.

## 6.2 Cálculo de indicadores

El cálculo de los indicadores se realiza de la siguiente manera:

| Indicador | Título                         | Fórmula                                                                                                                                                                            |
|-----------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ANS-00    | Entrega Inicial                | $\frac{N^{\circ} \text{ Total de entregas realizadas a tiempo}}{N^{\circ} \text{ Total de entregas realizadas en los 3 meses}} * 100$                                              |
| ANS-01    | Nueva entrega                  | $\frac{N^{\circ} \text{ Total de entregas realizadas a tiempo}}{N^{\circ} \text{ Total de entregas realizadas en el mes}} * 100$                                                   |
| ANS-02    | Incidencias sobre la logística | $\frac{N^{\circ} \text{ de incidencias registradas asociadas a la logística del equipamiento imputables a la Adjudicataria}}{N^{\circ} \text{ Total de averías acumuladas}} * 100$ |
| ANS-03    | Nº de averías                  | $\frac{N^{\circ} \text{ Total de averías acumuladas}}{N^{\circ} \text{ Total de equipos del contrato}} * 100$                                                                      |

## 6.2 Cálculo de penalizaciones

El procedimiento de cálculo de la penalización para cada ocurrencia será el siguiente:

- Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el periodo objeto de revisión con los valores de referencia vigentes en cada momento.
- En caso de incumplimiento, se analizará la severidad de la desviación, calificándola como leve o grave. Según dicha severidad, se determinará el factor de incumplimiento ( $F_i$ ) para cada indicador.
- El valor  $F_i$  supondrá un porcentaje a detracer del importe facturado en el mes dependiendo de los servicios afectados.
- El porcentaje máximo a detracer del importe facturado en el mes será del 20% del total de la factura mensual.

Inicialmente, los valores de  $F_i$  se recogen en la siguiente tabla que resume los indicadores, los grados de incumplimiento y el peso de cada indicador (PI).

| Indicador | Título          | Peso del indicador (PI) | Incumplimiento Leve |           | Incumplimiento Grave |           |
|-----------|-----------------|-------------------------|---------------------|-----------|----------------------|-----------|
|           |                 |                         | Valor               | $F_i$ (%) | Valor                | $F_i$ (%) |
| ANS-00    | Entrega Inicial | 100%                    | 95% < X ≤ 98%       | 5%        | 90% < X < 95%        | 10%       |
|           |                 |                         |                     |           | 85% < X < 90%        | 15%       |
|           |                 |                         |                     |           | 80% < X < 85%        | 20%       |
|           |                 |                         |                     |           | .....                | +5%       |
|           |                 |                         |                     |           | 0% < X < 5%          | 100%      |

Este ANS llevará una penalización específica por considerarse crítico:

$$\sum_{\text{Indicador}} (FM \times PI \times F_i)$$

| Indicador | Título                         | Peso del indicador (PI) | Incumplimiento Leve |    | Incumplimiento Grave |     |
|-----------|--------------------------------|-------------------------|---------------------|----|----------------------|-----|
| ANS-01    | Nueva entrega                  | 30%                     | 95% < X ≤ 98%       | 5% | X < 95%              | 10% |
| ANS-02    | Incidencias sobre la logística | 20%                     | 1 ≤ X < 2           | 2% | X ≥ 2                | 4%  |
| ANS-03    | N.º de averías                 | 15%                     | 0,5% < X ≤ 1%       | 4% | X > 1%               | 8%  |

Adicionalmente se define un factor multiplicador ( $F_m$ ), que se aplicará en función del número de ocurrencias de incumplimiento por indicador a lo largo de la vida del contrato, de acuerdo a la siguiente tabla:

| Número de meses de incumplimiento |   |         |
|-----------------------------------|---|---------|
| 1                                 | 2 | 3 o más |

|       |   |     |   |
|-------|---|-----|---|
| $F_m$ | 1 | 1,5 | 2 |
|-------|---|-----|---|

Para el cálculo del importe total mensual de penalización, se aplicará la siguiente fórmula:

$$\sum_{\text{Indicador}} (FM \times PI \times F_i \times F_m)$$

Siendo:

- FM = Factura mensual del servicio
- PI = Peso del Indicador
- $F_i$  = Factor de incumplimiento (leve o grave)
- $F_m$  = Factor multiplicador

Las penalizaciones se calcularán sobre el importe a pagar a la Adjudicataria mensualmente (sobre la factura mensual correspondiente al establecimiento de la penalización) descontándose de dicha facturación el porcentaje de penalización resultante de los incumplimientos.

Si durante tres meses seguidos o seis alternos en un periodo de 12 meses se ha incumplido los niveles de servicio de un mismo indicador, EJIE estará facultado para proceder a la resolución del contrato sin los costes de terminación por conveniencia.

En el caso de que un equipo tenga más de 3 averías en un año la Adjudicataria deberá reemplazarlo por uno nuevo sin coste alguno para EJIE.

En caso de que se registren más de 4 reclamaciones a lo largo del año EJIE se reserva el derecho de resolver el contrato.

## 6.3 Modificaciones de los ANS

Anualmente los ANS serán revisados en el Comité Estratégico con el objetivo de fijar nuevos valores objetivo más exigentes, debido a la mejora continua y 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.

## 7 Gobierno y seguimiento del Servicio

Los Servicios solicitados en el presente pliego precisan de un seguimiento en su ejecución por parte de EJIE con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos, la satisfacción del Cliente.

La Adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere. Los órganos responsables del contrato podrán rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

La Adjudicataria deberá de identificar un único interlocutor, un director del Servicio, que responderá a todas las posibles eventualidades que se produzcan durante la duración del presente contrato. Dicho director será el responsable de gestionar y coordinar el Servicio. Pará alcanzar estos objetivos se define un **comité de Seguimiento del Servicio** que se encarga de realizar un seguimiento del servicio revisando las incidencias o interrupciones del servicio, riesgos detectados, niveles de servicio, y resolver los problemas ocurridos en el transcurso del servicio.

### 7.1 Comité Seguimiento del Servicio

Existirá un comité de seguimiento del servicio, formado por los responsables de la empresa Adjudicataria y de EJIE:

- EJIE:
  - Responsables de Servicios y/o procesos asociados a la provisión.
- Adjudicataria:
  - Persona única de contacto para toda la gestión y operación del contrato.

Este comité se reunirá al menos una vez al mes, o bajo petición expresa de EJIE, y entre sus tareas se encuentran las siguientes:

- Supervisión de la logística de distribución y coordinación de entrega de equipamiento.
- Estudio de los informes de entregas.
- Verificación del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Aceptación de los servicios mensuales.
- Revisión de problemas, incidencias reseñables, soluciones aportadas.

La Adjudicataria generará informes periódicos de seguimiento mensualmente que se enviarán y serán presentados al responsable del servicio por parte de EJIE. La información que deben contener es la siguiente:

- Informe Mensual de seguimiento de servicio.
  - Entregas realizadas.
  - Seguimiento de SLA's indicando causas de incumplimientos si los hubiera.
  - Seguimiento incidencias, problemas y acciones tomadas.
- Actas de reuniones.

## 8 Anexo I - Formato de presentación de características del equipamiento

En este anexo se adjuntarán por parte de la Licitadora las hojas con el cumplimiento de las características técnicas de cada componente en formato xlsx:

- Ordenador portátil.
  - 1-Plantilla técnica -LicitadoraYYY.xlsx
    - Hoja –Dispositivo Windows

## 9 Anexo II – Formato de presentación de condiciones medioambientales

En este anexo se adjuntarán por parte de la Licitadora las hojas con las condiciones medioambientales identificadas.

Se debe presentar una hoja de cálculo de la siguiente manera:

- Ordenador portátil
  - 1-Plantilla Medioambientales -LicitadoraYYY.xlsx
    - Hoja – Dispositivo Windows

# 10 Anexo Listado Centros de Formación Profesional

| Mota            | Lurraldea | Udalerria           | Kodea  | Ikastetxea                                    | Helbidea                     | Kode postal | Itunpe. | Lanbide Heziketa |            |
|-----------------|-----------|---------------------|--------|-----------------------------------------------|------------------------------|-------------|---------|------------------|------------|
|                 |           |                     |        |                                               |                              |             |         | Oinarritzkoa     | Erdi-maila |
| Hezkuntza Saila | ARABA     | AGURAIN/SALVATIERRA | 010046 | IES ANITURRI BHI                              | GALZAR 4                     | 01200       | -       | X                |            |
| Hezkuntza Saila | ARABA     | AMURRIO             | 010319 | IES ZARAOBE BHI                               | ETXEBARRIAUR 6-8             | 01470       | -       | X                | X          |
| Hezkuntza Saila | ARABA     | LAGUARDIA           | 010349 | IES SAMANIEGO-LAGUARDIA BHI                   | SANCHO ABARCA 3              | 01300       | -       | X                | X          |
| Hezkuntza Saila | ARABA     | LAUDIO/LLODIO       | 010351 | IES LAUDIO BHI                                | ZUMALAKARREGI 34             | 01400       | -       | X                | X          |
| Hezkuntza Saila | ARABA     | LAUDIO/LLODIO       | 010201 | IES LAUDIOALDE LANBIDE ESKOLA BHI             | VIRGEN DEL CARMEN 17         | 01400       | -       | X                | X          |
| Hezkuntza Saila | ARABA     | VITORIA-GASTEIZ     | 010258 | CEPA NTRA. SRA. DEL CARMEN HHI                | JUDIZMENDI 5                 | 01003       | -       | X                |            |
| Hezkuntza Saila | ARABA     | VITORIA-GASTEIZ     | 010108 | CIFP AGRARIO ARKAUTE/ARKAUTE NEKAZARITZA LHII | ARKAUTE S/N                  | 01192       | -       |                  | X          |
| Hezkuntza Saila | ARABA     | VITORIA-GASTEIZ     | 010137 | CIFP CIUDAD JARDÍN LHII                       | ÁLAVA 39                     | 01006       | -       |                  | X          |
| Hezkuntza Saila | ARABA     | VITORIA-GASTEIZ     | 010296 | CIFP CONSTRUCCIÓN LHII                        | AV. DE LOS HUETOS 33         | 01010       | -       | X                | X          |
| Hezkuntza Saila | ARABA     | VITORIA-GASTEIZ     | 010256 | CIFP HOSTELERÍA LHII                          | Presagana 1                  | 01013       | -       | X                | X          |
| Hezkuntza Saila | ARABA     | VITORIA-GASTEIZ     | 010138 | CIFP MENDIZABALA LHII                         | PORTAL DE LASARTE Z/G        | 01007       | -       |                  | X          |
| Hezkuntza Saila | ARABA     | VITORIA-GASTEIZ     | 010133 | IES FEDERICO BARAIBAR BHI                     | NIEVES CANO 14               | 01006       | -       |                  | X          |
| Hezkuntza Saila | ARABA     | VITORIA-GASTEIZ     | 010134 | IES FRANCISCO DE VITORIA BHI                  | EL SALVADOR 1                | 01012       | -       |                  | X          |
| Hezkuntza Saila | ARABA     | ZUIA                | 010745 | CIFP MURGIA LHII                              | DOMINGO DE SAUTU, 69         | 01130       | -       | X                | X          |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA   | AMOREBIETA-ETXANO   | 015628 | CIFP ZORNOTZA LHII                            | B. URRITXE Z/G               | 48340       | -       |                  | X          |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA   | ARRATZU             | 015021 | IES BARRUTIALDE BHI                           | BARRUTIA 7                   | 48383       | -       |                  | X          |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA   | ARRIGORRIAGA        | 014945 | CIFP CONSTRUCCIÓN BIZKAIA LHII                | PROGRESO Z/G OIARGAN-LA PEÑA | 48003       | -       |                  | X          |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA   | BARAKALDO           | 014069 | CIFP BARAKALDO LHII                           | ALDAPA 3B                    | 48901       | -       |                  | X          |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA   | BASAURI             | 014088 | CIFP BIDEBIETA LHII                           | AGIRRE LEHENDAKARIA 97       | 48970       | -       |                  | X          |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA   | BERMEO              | 014601 | CIFP NÁUTICO BERMEO/BERMEOKO NAUTIKA LHII     | ONGINTZA Z/G                 | 48370       | -       | X                | X          |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA   | BILBAO              | 015112 | CIFP ELORRIETA-ERREKA MARI LHII               | LEHENDAKARI AGUIRRE 184      | 48015       | -       |                  | X          |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA   | BILBAO              | 014205 | CIFP EMILIO CAMPUZANO LHII                    | SANTOS JUANES 7              | 48006       | -       |                  | X          |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA   | BILBAO              | 015763 | CIFP TXURDINAGA LHII                          | DOCTOR ORNILLA 2             | 48004       | -       |                  | X          |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA   | BILBAO              | 014200 | IES ESKURTZE BHI                              | ESKURTZE 11                  | 48012       | -       |                  | X          |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA   | DERIO               | 014949 | CIFP AGRARIO DERIO/DERIO NEKAZARITZA LHII     | BERREAGA 5                   | 48160       | -       |                  | X          |

|                 |          |                          |        |                                                 |                              |       |   |   |   |
|-----------------|----------|--------------------------|--------|-------------------------------------------------|------------------------------|-------|---|---|---|
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA  | DURANGO                  | 015307 | IES FRAY JUAN DE ZUMARRAGA-DURANGO BHI          | FRAY JUAN DE ZUMARRAGA Z/G   | 48200 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA  | ERANDIO                  | 015630 | CIFP TARTANGA LHII                              | TARTANGA 15                  | 48950 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA  | GALDAKAO                 | 014279 | CIFP ANDRA MARI LHII                            | ELEXALDE Z/G                 | 48960 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA  | GALDAKAO                 | 015176 | CIFP HOSTELERÍA/OSTALARITZA LHII                | SIXTA BARRENETXEA 24         | 48960 | - | X | X |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA  | GERNIKA-LUMO             | 014320 | IES GERNIKA BHI                                 | CARLOS GANGOITI 23           | 48300 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA  | GETXO                    | 014301 | CIFP FADURA LHII                                | BIZKERRE Z/G                 | 48991 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA  | IURRETA                  | 014950 | CIFP IURRETA LHII                               | OLABURU 19                   | 48215 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA  | LEIOA                    | 014340 | CIFP ESCUELA DE HOSTELERÍA LHII                 | B. SARRIENA (UNIBERTSITATEA) | 48940 | - | X | X |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA  | LEIOA                    | 014339 | IES JOSE MIGUEL BARANDIARAN BHI                 | SANTSOENA 6                  | 48940 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA  | LEKEITIO                 | 015624 | IES LEKEITIO BHI                                | LARROTEGI AUZOA 5            | 48280 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA  | MUNGIA                   | 015108 | IES MUNGIA BHI                                  | AITA ELORRIAGA 22            | 48100 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA  | ONDARROA                 | 015623 | IES ONDARROA BHI                                | ARTIBAI 5                    | 48700 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA  | PORTUGALETE              | 015666 | CIFP REPELEGA LHII                              | MIGUEL UNAMUNO 19 DE         | 48920 | - | X | X |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA  | PORTUGALETE              | 014398 | IES JUAN ANTONIO ZUNZUNEGUI BHI                 | DOCTOR JOSE ZALDUA 20        | 48920 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | BIZKAIA  | SANTURTZI                | 014422 | CIFP SAN JORGE LHII                             | PAJARES 34                   | 48980 | - | X | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | ANDOAIN                  | 012740 | IES LEIZARAN BHI                                | PLAZAOLA 23                  | 20140 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | ARETXABALETA             | 013255 | CIFP ARETXABALETA LANBIDE ESKOLA LHII           | ETXEBARRI Z/G                | 20550 | - | X | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | AZKOITIA                 | 013556 | CIFP IZARRAITZ LANBIDE HEZIKETA LHII            | ALTAMIRA Z/G                 | 20720 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | BERGARA                  | 013020 | CIFP MIGUEL ALTUNA LHII                         | AGIRRE BIDEA, 2              | 20570 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN | 013613 | CENTRO INTEGRADO DE APRENDIZAJES VIRT. Y DIGIT. | Pº UBARBURU, 39 OFICINA 2.6  | 20014 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN | 012229 | CIFP POLITÉCNICO EASO POLITEKNIKOA LHII         | AITZOL PARKEA 2              | 20011 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN | 012982 | IES XABIER ZUBIRI-MANTEO BHI                    | JOSE MIG. BARANDIARAN 10-12  | 20013 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | EIBAR                    | 012054 | CIFP ARMERIA ESKOLA LHII                        | ISASI Z/G                    | 20600 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | EIBAR                    | 012053 | CIFP UNI EIBAR-ERMUA LHII                       | OTAOLA 29                    | 20600 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | ELGOIBAR                 | 012763 | CIFP MAQ-HERRAM/MAKINA-ERREMINTA LHII           | AZKUE AUZOA 1                | 20870 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | ELGOIBAR                 | 013432 | CIFP MEKA LHII                                  | ARREGITORRE 2                | 20870 | - |   | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | ERRETERIA                | 012468 | CIFP DON BOSCO LHII                             | SAN MARCOS ERP. Z/G 101 P.K. | 20100 | - | X | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | HERNANI                  | 013534 | CIFP DE INNOVACION SOCIAL LHII                  | KARMELO LABAKA 7             | 20120 | - | X | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | IRUN                     | 013021 | CIFP BIDASOA LHII                               | AV. DE ELIZATXO 10           | 20303 | - |   | X |

|                 |          |                 |        |                                                   |                                |       |     |   |   |
|-----------------|----------|-----------------|--------|---------------------------------------------------|--------------------------------|-------|-----|---|---|
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | IRUN            | 012108 | IES PLAIAUNDI BHI                                 | PIERRE IBILBIDEA, 1 LOTI       | 20301 | -   |   | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | LASARTE-ORIA    | 013532 | CIFP DE DES. SOSTENIBLE EN EDIF. INTELIGENTE LHII | DONOSTIA ETORBIDEA 5           | 20160 | -   |   | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | MUTRIKU         | 012132 | IES MUTRIKU BHI                                   | HIRIGIBEL 1                    | 20830 | -   |   | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | OÑATI           | 013015 | IES OÑATI BHI                                     | LARRAÑA AUZOA, 16              | 20569 | -   | X | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | PASAIA          | 012151 | CIFP BLAS DE LEZO LHII                            | LOS MARINOS 2                  | 20110 | -   | X | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | TOLOSA          | 013023 | CIFP TOLOSALDEA LHII                              | SANTA LUZI 17 (CDAD. DOCENTE)  | 20400 | -   |   | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | URRETXU         | 012286 | IES J.M. IPARRAGIRRE BHI                          | NEKOLALDE 16                   | 20700 | -   |   | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | USURBIL         | 013022 | CIFP USURBIL LHII                                 | ETARTE 9                       | 20170 | -   |   | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | ZARAUZ          | 012291 | CIFP MONTE ALBERTIA LHII                          | SAN INAZIO 25                  | 20800 | -   |   | X |
| Hezkuntza Saila | GIPUZKOA | ZIZURKIL        | 012040 | CIFP FRAISORO ESKOLA LHII                         | ELBARRENA S/N                  | 20159 | -   | X | X |
| Udal ikastetxea | BIZKAIA  | BARAKALDO       | 014890 | IMFPB BITURITXA-BARAKALDO OLHUI                   | BUEN PASTOR 52                 | 48903 | -   | X |   |
| Udal ikastetxea | BIZKAIA  | BASAURI         | 014891 | IMFPB BASAURI OLHUI                               | KAREAGA BEHEKOA Z/G            | 48970 | -   | X |   |
| Udal ikastetxea | BIZKAIA  | BERMEO          | 014960 | IMFPB BERMEO OLHUI                                | ATALDE 8                       | 48370 | -   | X |   |
| Udal ikastetxea | BIZKAIA  | DURANGO         | 014894 | IMFPB DURANGO OLHUI                               | LAUBIDETA 6                    | 48200 | -   | X |   |
| Udal ikastetxea | BIZKAIA  | ERANDIO         | 014901 | IMFPB ERANDIO OLHUI                               | DESANEXIÓN 4                   | 48950 | -   | X |   |
| Udal ikastetxea | BIZKAIA  | GERNIKA-LUMO    | 014978 | IMFPB GERNIKA-LUMO OLHUI                          | ALHÓNDIGA 6                    | 48300 | -   | X |   |
| Udal ikastetxea | BIZKAIA  | MALLABIA        | 014974 | IMFPB ERMUA-MALLABIA OLHUI                        | AZKALDEA 6                     | 48269 | -   | X |   |
| Udal ikastetxea | BIZKAIA  | MUNGIA          | 015240 | IMFPB MUNGIA OLHUI                                | MAKOAGA 2 -BELAKO 2 ELKARTEGIA | 48100 | -   | X |   |
| Udal ikastetxea | BIZKAIA  | PORTUGALETE     | 014899 | IMFPB PORTUGALETE OLHUI                           | CASILDA ITURRIZAR 8            | 48920 | -   | X |   |
| Udal ikastetxea | BIZKAIA  | SANTURTZI       | 014975 | IMFPB SANTURTZI OLHUI                             | CUETO Z/G                      | 48980 | -   | X |   |
| Udal ikastetxea | BIZKAIA  | SESTAO          | 014976 | IMFPB SESTAO OLHUI                                | REBONZA Z/G                    | 48910 | -   | X |   |
| Udal ikastetxea | GIPUZKOA | ANDOAIN         | 012675 | IMFPB ANDOAIN OLHUI                               | OLAGAIN 7                      | 20140 | -   | X |   |
| Udal ikastetxea | GIPUZKOA | EIBAR           | 012677 | IMFPB EIBAR OLHUI                                 | AZITAIN, 2                     | 20600 | -   | X |   |
| Udal ikastetxea | GIPUZKOA | HERNANI         | 012678 | IMFPB HERNANI OLHUI                               | LATSUNBE 44                    | 20120 | -   | X |   |
| Udal ikastetxea | GIPUZKOA | PASAIA          | 012680 | IMFPB PASAIA OLHUI                                | BIDASOA KALEA 1 - 3 BEHEA      | 20110 | -   | X |   |
| Udal ikastetxea | GIPUZKOA | USURBIL         | 012729 | IMFPB USURBIL OLHUI                               | ATALLU INDUSTRI., ZANPIURA 3   | 20170 | -   | X |   |
| Udal ikastetxea | GIPUZKOA | ZUMAIA          | 012726 | IMFPB UROLA KOSTAKO MANKOMUNITATEA OLHUI          | UROLA PLAZA, 10                | 20750 | -   | X |   |
| Pribatua        | ARABA    | VITORIA-GASTEIZ | 010291 | CPFPB ADSIS GASTEIZ OLHIP                         | ZORROSTEA 6 (ALI-GOBEO)        | 01010 | Bai | X |   |
| Pribatua        | ARABA    | VITORIA-GASTEIZ | 010214 | CPFPB BERMAR OLHIP                                | SAN ANTONIO 43                 | 01005 | Bai | X |   |
| Pribatua        | BIZKAIA  | BILBAO          | 014615 | CPES ALMI BHIP                                    | LEHENDAKARI AGIRRE 29          | 48014 | Bai | X | X |

|          |          |                          |        |                                                    |                                |       |     |   |   |
|----------|----------|--------------------------|--------|----------------------------------------------------|--------------------------------|-------|-----|---|---|
| Pribatua | BIZKAIA  | BILBAO                   | 014643 | CPES FERNANDO BHIP                                 | ITURRIBIDE 68-BEH.             | 48006 | Bai | X | X |
| Pribatua | BIZKAIA  | BILBAO                   | 014696 | CPES SAN LUIS BHIP                                 | LICENCIADO POZA 31             | 48011 | Bai | X | X |
| Pribatua | BIZKAIA  | BILBAO                   | 014893 | CPFPB ADSIS BILBAO OLHIP                           | PADRE LARRAMENDI 2 (ENTPL. IZ) | 48012 | Bai | X |   |
| Pribatua | BIZKAIA  | BILBAO                   | 015224 | CPFPB E. P. PASTELERÍA Y COMERCIO BIZKAIA OLHIP    | ESTRADA MASUSTEGI 347          | 48002 | Bai | X |   |
| Pribatua | BIZKAIA  | BILBAO                   | 015226 | CPFPB MARGOTU OLHIP                                | ESTRADA DE MASUSTEGI 347-2     | 48002 | Bai | X |   |
| Pribatua | BIZKAIA  | BILBAO                   | 015069 | CPIFP PEÑASCAL LHIPI                               | BILBAO-GALDAKAO ER. 10         | 48002 | Bai | X | X |
| Pribatua | BIZKAIA  | GETXO                    | 015793 | CPFPB ADSIS GETXO OLHIP                            | PEÑA SANTA MARINA S/N          | 48993 | Bai | X |   |
| Pribatua | BIZKAIA  | LEIOA                    | 014895 | CPFPB ADSIS LEIOA OLHIP                            | POL. IBARRABARRI PAB. D-1      | 48940 | Bai | X |   |
| Pribatua | BIZKAIA  | MARKINA-XEMEIN           | 015794 | CPFPB PEÑASCAL MARKINA OLHIP                       | MEABE. 4B-P.I. KAREAGA II, 33  | 48279 | Bai | X |   |
| Pribatua | BIZKAIA  | ORTUELLA                 | 014900 | CPFPB MEATZALDEA OLHIP                             | MENDIALDE 54                   | 48530 | Bai | X |   |
| Pribatua | BIZKAIA  | SANTURTZI                | 014810 | CPIFP CALASANZ LANBIDE IKASTEGIA LHIPI             | CUESTA DEL HOSPITAL BAJO 11    | 48980 | Bai | X | X |
| Pribatua | GIPUZKOA | ANDOAIN                  | 012746 | CPIFP LA SALLE-BERROZPE LHIPI                      | LA SALLE 5                     | 20140 | Bai | X | X |
| Pribatua | GIPUZKOA | DONOSTIA SEBASTIÁN / SAN | 012491 | CPES C.D.E.A. BHIP                                 | BERIO IBILTOKIA 50             | 20018 | Bai | X | X |
| Pribatua | GIPUZKOA | DONOSTIA SEBASTIÁN / SAN | 012529 | CPES ORTZADAR BHIP                                 | CALZ. VJA. ATEGORRIETA 159     | 20013 | Bai | X | X |
| Pribatua | GIPUZKOA | DONOSTIA SEBASTIÁN / SAN | 012728 | CPFPB ADSIS DONOSTIA OLHIP                         | PASAJES SAN PEDRO 13 230 P.K.  | 20017 | Bai | X |   |
| Pribatua | GIPUZKOA | DONOSTIA SEBASTIÁN / SAN | 013542 | CPFPB GUREAK OLHIP                                 | ILLARRA BIDEA 4                | 20018 | Bai | X |   |
| Pribatua | GIPUZKOA | DONOSTIA SEBASTIÁN / SAN | 012497 | CPIFP CEBANC LHIPI                                 | BERIO IBILTOKIA 50             | 20018 | Bai | X | X |
| Pribatua | GIPUZKOA | ERRETERIA                | 012727 | CPFPB DEIKAGEST ERRETERIA OLHIP                    | ALABERGA 38-B                  | 20100 | Bai | X |   |
| Pribatua | GIPUZKOA | IRUN                     | 013500 | CPES CENTRO FORMACIÓN MENDIBIL FORMAZIO ZENT. BHIP | LETXUNBORRO 58                 | 20305 | Bai | X | X |
| Pribatua | GIPUZKOA | ORDIZIA                  | 012581 | CPIFP GOIERRI LHIPI                                | ARRANOMENDIA 2                 | 20240 | Bai | X | X |
| Pribatua | GIPUZKOA | TOLOSA                   | 013536 | CPFPB PEÑASCAL TOLOSA OLHIP                        | POLIGONO USABAL - PABELLON 5C  | 20400 | Bai | X |   |
| Pribatua | GIPUZKOA | ZUMARRAGA                | 012593 | CPIFP UROLA GARAICO LANBIDE ESKOLA LHIPI           | BELOKI Z/G                     | 20700 | Bai | X | X |
| Pribatua | BIZKAIA  | BILBAO                   | 015305 | CPIFP HARROBIA LHIPI                               | HARROBIA PL. 4                 | 48003 | Bai | X | X |
| Pribatua | GIPUZKOA | ARRASATE/MONDRAGÓN       | 012345 | CPEIPS SAN FRANTZISKO XABIER HLBHIP                | OTALORA LIZENTZIATUA 8         | 20500 | Bai | X | X |
| Pribatua | GIPUZKOA | DONOSTIA SEBASTIÁN / SAN | 013540 | CPFPB MARTUTENE LANBIDE ESKOLA OLHIP               | UBARBURU PASEALEKUA 30         | 20014 | Bai | X |   |
| Pribatua | ARABA    | IRUÑA OKA/IRUÑA DE OCA   | 010254 | CPES APOSTOLICO SAN JOSE BHIP                      | LANGRAIZ 2                     | 01230 | Bai | X | X |
| Pribatua | ARABA    | VITORIA-GASTEIZ          | 010244 | CPEIPS PAULA MONTAL HLBHIP                         | PAULA MONTAL 9                 | 01010 | Bai | X |   |
| Pribatua | ARABA    | VITORIA-GASTEIZ          | 010248 | CPIFP EGIBIDE LHIPI                                | NIEVES CANO 10                 | 01006 | Bai | X | X |
| Pribatua | BIZKAIA  | BILBAO                   | 014619 | CPEIPS ÁNGELES CUSTODIOS HLBHIP                    | ZABALBIDE 21                   | 48006 | Bai | X | X |
| Pribatua | BIZKAIA  | BILBAO                   | 014665 | CPES MARÍA INMACULADA BHIP                         | FORTECHA Y SALAZAR 7           | 48007 | Bai | X | X |
| Pribatua | BIZKAIA  | BILBAO                   | 014680 | CPIFP INNOVACIÓN SOCIAL DIEGO BERGUICES-OTXARKOAGA | ARBOLANTXA BIDEA 57            | 48004 | Bai | X | X |

|          |          |                          |        |                                                  |                                |       |     |   |   |
|----------|----------|--------------------------|--------|--------------------------------------------------|--------------------------------|-------|-----|---|---|
| Pribatua | BIZKAIA  | BILBAO                   | 014664 | CPIFP SALESIANOS DEUSTO-M. AUX.-SA LHIPI         | LEHENDAKARI AGUIRRE 75         | 48014 | Bai | X | X |
| Pribatua | BIZKAIA  | DURANGO                  | 014728 | CPIFP MARISTAK DURANGO LHIPI                     | FRAY JUAN ANTONIO ABASOLO 6    | 48200 | Bai | X | X |
| Pribatua | BIZKAIA  | LOIU                     | 014845 | CPES ESPERANZA ALHAMA BHIP                       | LARRONDO 2                     | 48180 | Bai | X | X |
| Pribatua | BIZKAIA  | MUSKIZ                   | 014779 | CPIFP SOMORROSTRO LHIPI                          | SAN JUAN 10                    | 48550 | Bai | X | X |
| Pribatua | BIZKAIA  | SOPUERTA                 | 014824 | CPIFP SAN VIATOR LHIPI                           | SAN CRISTOBAL 2                | 48190 | Bai | X | X |
| Pribatua | BIZKAIA  | ZALLA                    | 014828 | CPEIPS MARISTAS SAN MIGUEL HLBHIP                | LEHENDAKARI J.A. AGIRRE 12-14  | 48860 | Bai | X | X |
| Pribatua | BIZKAIA  | ZEANURI                  | 014723 | CPIFP ARRATIAKO ZULAIBAR LANBIDE IKASTEGIA LHIPI | ZULAIBAR AUZ. 17               | 48144 | Bai | X | X |
| Pribatua | GIPUZKOA | DONOSTIA SEBASTIÁN / SAN | 012516 | CPEIPS SALESIANOS DONOSTIA HLBHIP                | LIZARDI 12 (INTXAURRONDO)      | 20015 | Bai | X |   |
| Pribatua | GIPUZKOA | DONOSTIA SEBASTIÁN / SAN | 012544 | CPES ELIZARAN LANBIDE HEZIKETA BHIP              | KANPANDEGI 12                  | 20003 | Bai | X | X |
| Pribatua | GIPUZKOA | DONOSTIA SEBASTIÁN / SAN | 012940 | CPFPB SUSTAKER OLHIP                             | SAN ANTONIO 11, PUERTA TRASERA | 20016 | Bai | X |   |
| Pribatua | GIPUZKOA | URNIETA                  | 012572 | CPIFP SALESIANOS URNIETA LHIPI                   | ERGOYEN 6                      | 20130 | Bai | X | X |