



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Procedimiento negociado

Expediente n.º: 20240007.

Objeto de la contratación: servicio integral consistente en la adquisición y uso en exclusividad de los datos relativos a la observación satelital sobre suelo de la CAE, así como el control y seguimiento de la evolución de eventos excepcionales o situaciones de emergencia y otras cuestiones clave, con objeto de satisfacer necesidades de carácter público y estratégico.

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS GENERALES.....	1
2. OBJETO Y ÁMBITO DE LA CONTRATACIÓN	2
3. DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS Y ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....	3
3.1 Especificaciones de la prestación del servicio	4
3.2 Especificaciones del uso y modelo de gestión	5
3.3 Descripción, con carácter ilustrativo, de algunos de los posibles casos de uso.....	6
3.4 Plazo de duración y fases	9
3.5 Metodología y plan de trabajo.....	10
4. EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS TÉCNICOS	10
5. NIVELES DE SERVICIOS / INDICADORES DE SERVICIO.....	11
6. SUPERVISIÓN, CONTROL Y MECANISMOS DE SEGUIMIENTO.....	11

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS GENERALES

En los últimos tiempos, con objeto de satisfacer necesidades de carácter público y estratégico, desde Gobierno Vasco, a través del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco (“**DESMA**”) y SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial (“**SPRI**”), se ha identificado la necesidad de obtener datos relativos a la observación satelital sobre territorio de la CAE con una serie de requerimientos (resolución espacial, periodicidad, etc.), los cuales se considera no pueden obtenerse mediante otras técnicas de observación terrestre más conocidas o usuales a las que se pudiera acceder en el mercado.

El servicio de Earth Observation (EO) Data (Datos de la Observación de la Tierra) se refiere al uso de tecnologías de teledetección para monitorear la Tierra, el mar y la atmósfera. Se basa en el uso de cargas útiles montadas en satélites para recopilar datos de imágenes sobre las características de la Tierra. Las imágenes se procesan y analizan para extraer diferentes tipos de información que pueden servir para una amplia gama de aplicaciones e industrias.

Las tecnologías de EO utilizan diferentes tipos de sensores en sus cargas útiles: los sensores ópticos o térmicos monitorean la energía recibida de la Tierra debido a la reflexión y reemisión de la energía solar por la superficie o la atmósfera de la Tierra. Los sensores de radar son cargas útiles que operan en la parte inferior del espectro (longitudes de onda más largas). La mayoría de estos sensores envían energía a la Tierra y monitorean la energía recibida de vuelta desde la superficie o la atmósfera de la Tierra, lo que permite el monitoreo durante todas las condiciones climáticas.

El programa de observación de la Tierra de la Unión Europea es Copernicus. Consiste en un conjunto complejo de sistemas que recopilan datos de múltiples fuentes: satélites de observación de la Tierra y sensores *in situ* como estaciones terrestres y sensores aéreos y marítimos. Estos datos se procesan para proporcionar a los usuarios un conjunto de servicios basados en información confiable y actualizada. Ejemplos incluyen el monitoreo del estado y la evolución de nuestro entorno, en tierra, en el mar y en el aire, y la capacidad de evaluar rápidamente situaciones durante crisis como eventos climáticos extremos o situaciones de conflicto.

De este modo, tras un sondeo de las posibilidades existentes con satélites del programa Europeo Copernicus (por ejemplo, los sistemas Sentinel 1 y 2) y otras opciones actualmente existentes en el mercado, incluyendo el sector privado, se identifica un servicio ofrecido en exclusiva para el territorio de la CAE por la empresa SATLANTIS MICROSATS, S.A. (“**SATLANTIS**”), dedicada al **diseño, fabricación y puesta en órbita de satélites ópticos**, con el objetivo de ofrecer diferentes tipos servicios para la **observación de la Tierra**.

Este servicio fue lanzado en mayo de 2022, desde Cabo Cañaveral, junto con una nave de SpaceX, mediante el satélite “**ARMSAT-1 URDANETA**”, siendo el **primer satélite vasco puesto en órbita**.

SATLANTIS, mediante su centro de control de peticiones situado en la sede de la empresa en las instalaciones de Leioa, Bizkaia, opera este satélite que permite la observación de una serie de órbitas que “mapean” todo el territorio de la CAE, lo que cumple con el interés de cobertura terrestre que se plantea en este servicio demandado desde el Gobierno Vasco.

Adicionalmente, las **especificaciones y objetivos considerados por el Gobierno Vasco y sus instituciones**, los cuales se detallan en este documento, hacen que las características particulares de la observación de este satélite planteen un interés especial, al no encontrarse en la actualidad otro servicio de características similares en el mercado.

Asimismo, constan en el expediente sendos informes técnicos emitidos por Doctor en Físicas en el uso de observación de la Tierra. En su condición de especialista en el empleo de los recursos espaciales, el técnico constata que:

- (i) La capacidad de un servicio de gestión, planificación, control en el territorio en el que se va a capturar el dato en Urdaneta, es disruptiva para generar cadena de valor y transformar en tiempos de latencia y reactividad adecuados y la toma del dato en conocimiento para tomar decisiones.
- (ii) La solución de este satélite se encuentra, técnica y económicamente, y por el tipo de aplicaciones, en la intersección entre la factibilidad tecnológica, la viabilidad económica y la usabilidad o respuesta a las necesidades del territorio.
- (iii) Los distintos casos de uso planteados con carácter ilustrativo de distintas necesidades objeto de esta contratación permiten, a modo de matriz de cumplimiento o idoneidad, exponer que el satélite Urdaneta presenta valores de capacidad operativa sobre la plataforma y agilidad del satélite para tomar datos en zona de interés, resolución espacial óptima y espectral adecuada para los trabajos y alta capacidad repetitiva para el análisis temporal, entre otros.

Todas estas capacidades, unidas a la posibilidad de disponer de los recursos dedicados para la observación de Euskadi en régimen de exclusividad, permitirían definir una estrategia observacional específica y única para el territorio y, en última instancia, para satisfacer las necesidades que se plantean desde Gobierno Vasco.

2. OBJETO Y ÁMBITO DE LA CONTRATACIÓN

SPRI, a través de su Área de Transformación Digital, pretende contratar el servicio integral consistente en la adquisición y uso en exclusividad de los datos relativos a la observación satelital sobre suelo de la CAE, así como el control y seguimiento de la evolución de eventos excepcionales o situaciones de emergencia y otras cuestiones clave, con objeto de satisfacer necesidades de carácter público y estratégico.

La propuesta plantea la **contratación de todas las órbitas que ofrecen la observación del territorio de Euskadi en exclusividad**, de manera que las propias entidades dependientes del DESMA puedan decidir **qué operaciones específicas se programan sobre el territorio**. Por tanto, al margen de disponer de datos satelitales sobre Euskadi, se adquiere la posibilidad, en exclusiva, de adquirir **datos generados ad hoc sobre cada órbita**. Es decir, se contaría con la capacidad para decidir qué estrategia y objetivo es adquirido o necesario en cada momento, de acuerdo con las prioridades establecidas.

Mediante Convenio suscrito entre SPRI – AGENCIA VASCA DE DESARROLLO EMPRESARIAL, SPRILUR, S.A., SOCIEDAD PÚBLICA DE GESTIÓN AMBIENTAL, IHOBE, S.A., FUNDACIÓN HAZI, URAREN EUSKAL AGENTZIA/AGENCIA VASCA DEL AGUA y EVE – ENTE VASCO DE LA ENERGÍA, se ha acordado la contratación conjunta de estos servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, mediante la presentación de oferta, la operadora acepta y consiente, que el servicio estará a disposición del DESMA y de sus entidades dependientes y que, adicionalmente, pueda cederse información a otros Dptos. y Organismos de Gobierno Vasco y a otros entes del sector público vasco que puedan considerarlo de utilidad, mediante la firma de acuerdos al efecto.

Del mismo modo, tal como se ha mencionado anteriormente, se espera facilitar información procesada o de valor añadido, que se considere de utilidad pública, a través del portal geoEuskadi, poniéndola a disposición del conjunto de la sociedad vasca.

El servicio deberá ser flexible y permitir la incorporación de otros posibles usuarios de otros organismos o departamentos de manera progresiva, en función de las necesidades que se vayan identificando.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS Y ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Tal como se ha indicado previamente, se trata de que el DESMA y las entidades adscritas al mismo, puedan, a través de esta contratación liderada desde SPRI, hacer uso en exclusividad de la información satelital sobre el suelo de la CAE.

Adicionalmente, este servicio incluirá solicitar el establecimiento de peticiones que permitan obtener datos e información a demanda del DESMA y sus entidades sobre suelo de la CAE, en base al establecimiento de dos niveles de prioridad para atender estas peticiones, bajo las condiciones y procedimientos que se indiquen desde SPRI. De este modo, este servicio no solo ofrecerá la **exclusividad de uso de la información sobre territorio de la CAE**, sino que permitirá, adicionalmente, solicitar y **planificar la captación de la información que sea de interés para el DESMA** (por ejemplo por haber ocurrido alguna eventualidad o situación de emergencia o simplemente porque sea necesario para las tareas o acciones realizadas habitualmente requiriendo el análisis de este tipo de información o imágenes, desde el interés público), incluso la posibilidad de captar información repetitiva o histórica (revisitas o series temporales).

SPRI/Gobierno Vasco y las partes del Convenio al que se ha hecho referencia tendrán licencia de explotación en exclusividad sobre las imágenes generadas en los sobrevuelos sobre territorio vasco, y podrán ser facilitadas a terceros que formen parte del Gobierno Vasco o entidades públicas adscritas.

Sin ánimo limitativo y entre otros, para su utilización por geoEuskadi-geoportal de referencia de la Infraestructura de Datos Espaciales de Euskadi (IDE de Euskadi) que tiene como objetivo garantizar la reutilización y el acceso fácil y eficaz de la información geográfica de la CAE.

3.1 Especificaciones de la prestación del servicio

La licitadora deberá detallar las características técnicas y especificaciones del satélite que permitirá la captación de la información, propuesto para la realización de los servicios solicitados. Los requerimientos mínimos que se solicitan para el servicio son los siguientes:

- **Resolución espacial en las bandas RGB:** hasta 2 metros.
- **Banda de observación o swath:** hasta 14 Km.
- **Bandas espectrales:** al menos 4, cubriendo el visible y el infrarrojo cercano (RGB, NIR).
- **Adquisición de imágenes:** disponer de tecnología iSIM, la cual permite cubrir estructuras lineales irregulares en tierra como la costa, ríos o como un gasoducto sin la necesidad de estabilizar el satélite y sin perder capacidad de enfocado de la cámara, lo que permite la adquisición de imágenes continuas mientras el satélite se orienta transversal y horizontalmente a la órbita.
- **Agilidad de apuntamiento,** de manera que exista la posibilidad de programar recorridos y tomar datos de zonas geográficas específicas, **bajo demanda:** al menos 1°/s.
- **Pasos por Euskadi:** media anual de pases cada 3 días, con el objetivo de cubrir toda la superficie de manera mensual.
- Posibilidad de **generación de videos**, de manera que pueda ser de utilidad en temas de aplicaciones de **control de flotas, safety and security**, etc.
- **Algoritmos de procesamiento de las imágenes previos a su entrega** para su consumo en nivel L2 que permitan, entre otros aspectos, el **geoposicionamiento** de las imágenes **compatible** con otro tipos de servicios de información satelital, en particular con los sistemas Sentinel 1 y 2.
- **Acceso a la información:** aunque este aspecto se definirá en mayor detalle durante la primera fase del servicio, se espera que la adjudicataria pueda contemplar la provisión de un acceso estandarizado a los datos mediante una API, así como proporcionar un servidor seguro con un interfaz de usuario tipo web o similar para el acceso a dichos datos.

3.2 Especificaciones del uso y modelo de gestión

Se contempla la cesión de **licencias de usuarios durante el plazo de vigencia del contrato** con acceso ilimitado a la información del archivo de misión, el cual debe permitir las siguientes características:

- **Petición de datos históricos:** el usuario/s habilitado/s con permisos realizará la búsqueda/petición de imágenes o productos almacenados en una fecha determinada a través de una herramienta puesta a disposición para este propósito. Posibilidad establecer filtros de interés para un conjunto de datos de la misión (catálogo).

Los usuarios dispondrán de cuentas con permiso para descargar directamente cualquier producto del archivo de misión.

Será necesario establecer previamente (al inicio del servicio – calendario nominal - o bajo petición expresa) la información adquirida por cada misión.

Adicionalmente, se requiere la posibilidad de realización de peticiones *ad hoc* de acuerdo con los siguientes puntos:

- **Registro de una nueva petición de datos:** esta quedará incluida en el calendario de misión de una futura adquisición en las zonas especificadas por el usuario.

Esta solicitud se realizará a través de la cumplimentación de una ficha o registro estándar en la que se especificará la información requerida, así como la prioridad de la misma, que deberá poder completarse vía telemática en una plataforma o solución habilitada para este propósito o a través de algún otro procedimiento que permita mayores prestaciones que las indicadas, a justificar por la licitadora en su propuesta.

La petición se añadirá a las operaciones de la misión incorporándose en el calendario en base a la disponibilidad y a la prioridad establecida en la solicitud, previo análisis de conflicto con peticiones pasadas activas.

Una vez obtenidos los datos, serán descargados a tierra y procesados para publicarse en el archivo de misión. Asimismo, se establecerá el proceso de almacenamiento y entrega de la información, previo aviso de la disponibilidad de la información, al usuario que solicitó la misma.

Adicionalmente, el Gobierno Vasco podrá **disponer y/o publicar información de los resultados obtenidos** (información procesada o producto de valor añadido) tras el uso de este servicio, **a través del portal público del Gobierno Vasco geoEuskadi**, quedando a disposición de la sociedad vasca.

3.3 Descripción, con carácter ilustrativo, de algunos de los posibles casos de uso

Con ánimo puramente ilustrativo, y en ningún caso limitativo, algunas de las posibles aplicaciones de uso de la información obtenida de la observación satelital de la CAE que se han detectado son las siguientes:

- ***Obtención de imágenes de la cuenca de un río tras una inundación o avenida***

El objeto es identificar los daños y afecciones en el entorno provocados por la crecida de un río, arroyo o de la zona de evacuación de una avenida de agua tras un periodo de lluvias intensas.

Esto serviría, tanto para conocer el comportamiento del agua ante la eventualidad de una riada, como para la identificación de los daños causados y el impacto en el arrastre de todo tipo de elementos tanto naturales (árboles, ramas, etc.) como artificiales (pilares, escombros, cubiertas, etc.).

Previsiblemente, la obtención de esta información se produciría unas horas o días después de la inclemencia meteorológica debido a la existencia de nubes de tormenta que impediría la obtención de las mismas hasta que las mismas hubieran despejado la zona.

El objetivo sería poder programar a demanda la obtención de la información, haciendo un seguimiento del recorrido que realiza o que haya realizado la corriente de agua de la que se desea la toma los datos asociados a la inundación.

- ***Obtención de información asociada a la línea de costa***

El objeto de este caso de uso sería doble.

Por un lado, la identificación de modificaciones o cambios en la línea de costa, ya sea por motivos naturales (desprendimientos por la climatología, por ejemplo), o bien por modificaciones, cambios o construcciones realizadas por personas en entornos protegidos o en los que no estén permitidas las mismas.

Por otro, se podrían identificar vertidos y/o derramamientos de elementos contaminantes o basuras al mar en las proximidades de la costa con el fin de poder actuar ante ello con la mayor celeridad posible, así como imponer las sanciones oportunas.

El objetivo sería la obtención de imágenes e información mediante el seguimiento de la línea de costa de acuerdo a peticiones o demandas *ad hoc* realizadas.

- ***Ámbito de gestión forestal y gestión agrícola***

Tanto desde el ámbito de gestión forestal, como desde el de gestión agrícola, se lleva mucho tiempo utilizando información e imágenes satelitales de distintas constelaciones,

especialmente, del sistema Sentinel (tanto Sentinel 1 como Sentinel 2) con resolución de hasta 10m x 10m.

En estos momentos, en el ámbito forestal, hay generados diferentes modelos que funcionan en todo o en parte con información satelital y que les permiten:

- Detectar y diferenciar distintas especies forestales, tanto en masas puras como en masas mixtas.
- Detectar de forma automática cortas y aprovechamientos realizados en el macizo forestal vasco.
- Determinar cuál es grado de afección de distintas enfermedades forestales sobre el arbolado.
- Determinar las existencias y la capacidad de producción de distintas masas forestales.
- Determinar y describir la fenología de las especies forestales.
- Detectar el momento en el que se producen las cortas en los aprovechamientos forestales.

La posibilidad de disponer una información compatible con el pixel de Sentinel 2, hace que se puedan generar nuevas bandas a partir de la combinación entre las 4 bandas disponible en el servicio solicitado con las 12 que ofrece Sentinel. De esa forma, permite disponer del equivalente a 48 bandas en una malla de 2x2. Esta novedad, multiplica por 25 el nivel de calidad y permitiría realizar estudios a un nivel de detalle mucho mayor.

Se mejorará no solo la calidad y el detalle de los datos que ahora toman, sino que además dispondrán de información relevante que en estos momentos no se dispone. Por ejemplo, se podría referir el grado de ocupación de cada parcela diferenciada entre forestal y matorral/pastizal, lo que permitiría definir cuál puede ser la capacidad de aprovechamiento ganadero que puede haber o las posibilidades de regeneración natural en masas que necesitan de puesta en luz para su regeneración.

Al mismo tiempo, la posibilidad de no entregarse una única imagen, sino todas las tomas que al final generan esa única imagen, abre mayores opciones al uso.

Adicionalmente, si las distintas tomas tienen un paralaje que permita la superposición de amplias zonas de cada imagen, se podrá realizar una restitución fotogramétrica de un grado de detalle no muy grande, pero que sería complementario con la restitución fotogramétrica que se realiza todos los años y que permitiría un nivel de detalle suficiente. De esta forma, si se cuenta con una restitución anual de detalle y una mensual de control, se podrá determinar aspectos hasta ahora no posibles.

- Control mensual de cortas.

- Cálculos mensuales de modificaciones en la estructura de la masa que permitan detectar y cuantificar las cortas intermedias.

A partir de la detección de cortas intermedias, se podrá analizar y estudiar de forma correcta cuál es el tipo de material que sale del macizo forestal (apea, tronquillo, sierra y sierra gruesa) y en qué cantidades.

Todo ello, permitiría ofrecer herramientas nuevas y/o con mayor nivel de detalle de conocimiento, control y análisis del macizo forestal vasco. Esto, permitirá posicionar a algunas entidades en niveles de desarrollo punteros a nivel europeo en diseño y aplicación de herramientas de conocimiento sobre la masa forestal de un territorio.

- ***Inventariado de suelos***

Lograr una mayor precisión de imágenes, mediante el uso de ARMSAT-1 URDANETA (resolución espacial de 2 metros), permitirá obtener un mejor inventariado del uso de los suelos. Se persigue disponer del inventariado en formato GIS (georreferenciado) en varios ámbitos:

- Inventario de parcelas de uso industrial así como la identificación de posibles nuevos espacios para este uso.
- Inventario e identificación de vertederos.
- Inventario de suelos de uso forestal (estimaciones de capturas de CO₂, etc.).

- ***Impulso de la implementación de la Inteligencia Artificial (IA) en la industria vasca***

SPRI viene desarrollando una intensa estrategia de política industrial, de fomento de la competitividad empresarial e innovación social, estando entre sus fines institucionales (artículo 4 del Decreto 160/2018, de 13 de noviembre, B.O.P.V. de 28 de noviembre de 2018) el impulso de la promoción y ordenación industrial de zonas de la CAE con especiales necesidades de reindustrialización o de actuación en materia industrial, la promoción de infraestructuras físicas y entornos tecnológicos que posibiliten la ubicación y adecuado desarrollo competitivo de proyectos industriales y el impulso del diseño y la ejecución de planes y programas de promoción de la actividad industrial y empresarial, la inversión, el desarrollo, la diversificación, la competitividad industrial, la innovación, y el desarrollo de la sociedad de la información y del conocimiento.

En esta línea, se aprecia que la Inteligencia Artificial es una de las disciplinas que puede influir más en la rápida transición hacia una nueva sociedad y economía. Se trata de una revolución tecnológica, por lo que se entiende que las empresas vascas deben incluirla en sus estrategias de investigación, desarrollo tecnológico e innovación para generar beneficios económicos y sociales a la CAE.

La incorporación de las técnicas de Inteligencia Artificial en el tejido empresarial se concibe como una necesidad estratégica, que sin duda ejercerá de habilitadora dentro de la denominada nueva era industrial (Industria 4.0), permitiendo establecer los cimientos para un crecimiento y una generación de nuevos productos y servicios.

En este nuevo e innovador espacio y con la misión de impulsar la implementación de la IA en la industria vasca, resulta clave la obtención de datos de la precisión y características singulares como los que genera este satélite, con los posibles casos de uso asociados al mismo.

Los anteriores posibles casos de uso y cualesquiera otros entren dentro del ámbito del servicio integral contratado perseguirán, en todo caso, la satisfacción de necesidades de carácter público y estratégico.

3.4 Plazo de duración y fases

La duración de este contrato se establece en un año, prorrogable a un segundo año, si así lo estima oportuno SPRI como contratante del servicio.

Al inicio del contrato se realizarán las reuniones que a tal efecto sean necesarias entre SPRI y/o las personas de los entes y organismos usuarios del servicio que se determinen y la empresa adjudicataria, tras las que la persona responsable del contrato por parte de la adjudicataria se encargará de realizar el Plan de Trabajo del contrato y de establecer las bases sobre las que se soportará el servicio.

De este modo, en el plazo máximo de un mes desde la entrada en vigor del contrato, la adjudicataria deberá realizar una propuesta de Plan de Trabajo definitivo para el inicio del servicio donde, desarrollando lo propuesto en su oferta, deberá acotar los hitos más importantes para garantizar la correcta ejecución de las diferentes fases identificadas dentro del contrato, y que deberá contar con la aprobación expresa de SPRI.

Estas fases son, como mínimo, las siguientes:

- **Fase 1: Planificación.** Periodo inicial en el que se establecerán las bases del servicio, los procedimientos y procesos para la solicitud de peticiones, la estandarización o clasificación de la prioridad de la solicitud, el acceso a la información histórica, etc.
- **Fase 2: Prestación del servicio.** Periodo de la operativa habitual de prestación del servicio. Durante el mismo, se establecerán al menos puntos de control o reunión mensuales que permitan identificar posibles aspectos de mejora o nuevas aplicaciones y funcionalidades que la provisión de la información satelital pueda proporcionar y sean de utilidad para el sector público vasco.

3.5 Metodología y plan de trabajo

El Plan anteriormente mencionado recogerá los distintos aspectos del proyecto y su alcance, detallando los siguientes puntos:

- Descripción de alto nivel de la solución propuesta.
- Definición y cronograma de tareas, equipos de trabajo y responsables.
- Plan de comunicación para el seguimiento y control del servicio.

Para ello, deberá tenerse en cuenta la división de la iniciativa en las siguientes fases:

- Fase de Planificación:
 - Definición del proceso de acceso a los datos.
 - Definición de hitos y avances para el seguimiento.
- Fase de Prestación del Servicio:
 - Plan de Gestión, Operación y Mantenimiento del servicio
 - Procedimientos de peticiones de datos y prioridades.
 - Resolución de incidencias relacionadas con el acceso a los datos (en el archivo de misión o en las peticiones *ad hoc*).

La licitadora deberá entregar en su propuesta un planteamiento inicial en cuanto a la visión y planificación de estas fases de acuerdo con sus análisis para ofrecer el servicio solicitado.

4. EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS TÉCNICOS

La licitadora aportará la organización de recursos humanos y materiales especializados que se pondrán a disposición de la prestación del servicio.

Entre la asignación de responsables y responsabilidades, la licitadora deberá identificar una persona responsable del contrato que llevará la interlocución con los responsables de SPRI/DESMA para la presente contratación.

Entre las funciones previstas se encontrarán las siguientes:

- Coordinación del contrato y definición del servicio.
- Definición de flujos de trabajo: difusión, planificación, asesoramiento, evaluación, etc.
- Supervisión y filtro de calidad del servicio.
- Interlocución permanente con responsables de SPRI/DESMA.
- Interlocución con otros responsables asociados al servicio e identificación de nuevas posibilidades y funcionalidades a proporcionar con la información disponible de la observación terrestre sobre Euskadi.

- Coordinación y gestión de los avances y mediación ante posibles incidencias.
- Evaluación periódica del cumplimiento de los objetivos establecidos.

Adicionalmente se describirán aquellos medios técnicos y materiales que se pondrán a disposición del contrato.

Entre los aspectos valorables se considerará que la empresa licitadora disponga de una oficina técnica y un centro de control de la misión, con los técnicos especializados, localizados en el territorio de la CAE, en aras a garantizar el seguimiento del proyecto, así como el cumplimiento de los tiempos de respuesta para el uso del servicio con la mayor inmediatez y disponibilidad, a demanda de sus usuarios. Ambos podrán estar ubicados en el mismo lugar.

5. NIVELES DE SERVICIOS / INDICADORES DE SERVICIO

La licitadora deberá **establecer y proponer un planteamiento de aseguramiento de nivel de servicio**, a través de los indicadores que consideren más representativos.

Entre ellos deberán considerarse al menos los siguientes:

- Tiempo medio de entrega de una solicitud de datos o imágenes *ad hoc* de alta prioridad.
- Tiempo medio de entrega de solicitud de datos o imágenes *ad hoc* no prioritaria.
- Tiempo de procesamiento medio de datos o imágenes nivel L2.
- Tiempo de respuesta ante incidencias.
- Tiempo medio de resolución de incidencias.

Adicionalmente, se valorarán las aportaciones realizadas por la licitadora en lo relativo a mejoras en el nivel de servicio, así como en la incorporación de procesos para el seguimiento e incorporación nuevas funcionalidades y casos de uso que puedan ser de interés para el DESMA y sus Organismos.

6. SUPERVISIÓN, CONTROL Y MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

Tal como se ha indicado, se establecerán **reuniones periódicas mensuales** con el fin de realizar la **supervisión y seguimiento de la prestación del servicio**.

En la misma el responsable del contrato deberá presentar un informe mensual de las solicitudes de información atendidas tanto las de tipo *ad hoc* como los accesos a la información de históricos de peticiones.

Asimismo, se incluirán los **valores de los indicadores del servicio** que se establezcan de manera definitiva en la fase inicial de planificación, así como los **puntos de mejora que se identifiquen** tanto en los procesos como en la provisión del servicio.

La licitadora deberá presentar su planteamiento y modelos de informes propuestos para el desempeño de estas tareas.