PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TECNICO A PERSONAS USUARIAS DE SISTEMAS TIC´s MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO



EXPEDIENTE: 2022.109

28/12/2022 (Versión 0)

1. OBJETO **3**
2. FINALIDAD DEL SERVICIO **3**
3. ALCANCE DEL SERVICIO **4**
4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO **4**
4.1 ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO A LAS PERSONAS USUARIAS 4
4.2 GESTIÓN INTEGRAL DE "PUESTO DE TRABAJO" 6
5. TIPOLOGIA DE LAS SOLICITUDES DEL SERVICIO **7**
5.1 GESTIÓN DE ACCESOS 7
5.2 GESTIÓN DE INCIDENCIAS 8
5.3 GESTIÓN DE PETICIONES 8
5.4 GESTIÓN DE EVENTOS 8
5.5 GESTIÓN DE PROBLEMAS 9
5.6 GESTIÓN DE OPERACIONES 9
5.7 ACTUACIONES ESPECÍFICAS CORRESPONDIENTES "EVACUACIÓN DE EDIFICIOS" 9
6. ENTORNO TECNOLÓGICO **10**
7. COBERTURA Y TIEMPOS MÁXIMOS DE ATENCIÓN AL SERVICIO **10**
7.1 COBERTURA MÍNIMA DEL SERVICIO 10
7.2 TIEMPOS MÁXIMOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO 11
8. INDICADORES DEL SERVICIO **12**
8.1 INDICADORES DE DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO POR LÍNEA DE ATENCIÓN (NIVELES) 12
8.2 INDICADORES OBTENIDOS POR TIPOLOGÍA DE LAS SOLICITUDES 12
8.3 VOLUMETRÍA, TIPOS DE PUESTOS Y SERVIDORES 13
8.4 DISTRIBUCIÓN DE LA DEMANDA. 13
9. NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO Y PENALIZACIONES **16**
10. RECURSOS MINIMOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO **17**
10.1 RECURSOS TÉCNICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 17
10.1.1 Por cuenta de la adjudicataria *17*
10.1.2 Por cuenta la EC *17*
10.2 RECURSOS PROFESIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 19
10.2.1 Condiciones generales *19*
10.2.2 Condiciones particulares *20*
11. POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN **22**
12. SEGUIMIENTO, COORDINACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO **23**
13. SEGUIMIENTO Y ADREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO **23**
14. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS **24**
14.1 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS. 24
ANEXO I - SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DESIGNADA COMO CONFIDENCIAL **25**

1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones técnicas y funcionales que regirán la contratación de un servicio de atención y soporte técnico a las personas usuarias de sistemas TICs en "puesto de trabajo" para EITB MEDIA, S.A.U. (en adelante, **EITB MEDIA, Entidad Contratante** o **EC,** indistintamente).

La prestación de los servicios se deberá efectuar con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en lo sucesivo, **PPTP**), así como el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en los sucesivo, **PCAP**), relativas a la presente contratación, de los que se derivaran los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

2. FINALIDAD DEL SERVICIO

El servicio objeto de la presente contratación deberá ser capaz de atender, registrar y resolver las solicitudes e incidencias formuladas por las personas usuarias de los sistemas TIC's, así como del mantenimiento y gestión de los activos de los que se dotan los denominados "puestos de trabajo".

En virtud de lo anterior, la adjudicataria deberá ejecutar las siguientes prestaciones:

1. Atención, recepción, tipificación, clasificación, priorización y escalado de cualquier solicitud recibida en los puntos de contacto del servicio.

2. Gestión de cualquier solicitud recibida dentro del alcance del servicio definida en el presente Pliego.

3. Gestión y configuración de activos disponibles.

4. Asistencia en la realización de las tareas necesarias para la correcta implantación de proyectos que pudieran ser acometidos por la EC y que afecten directamente a la dotación de equipamiento previsto en el "puesto de trabajo".

De acuerdo con los trabajos descritos, la adjudicataria deberá garantizar en la ejecución del servicio:

1. Los recursos (técnicos y profesionales) adecuados y suficientes para la realización de las tareas descritas en el presente Pliego.

2. Un constante seguimiento de las solicitudes recibidas dentro del servicio.

3. La suficiente flexibilidad que permita la actualización ante nuevos requerimientos tecnológicos de la EC (competencias, tecnologías y equipamiento).

4. La adecuada optimización, disponibilidad y utilización de los recursos.

5. Un cumplimiento adecuado de los ANS (acuerdos de nivel de servicio) generales de cada proceso en el que se participe.

Todos los objetivos descritos deberán ser ejecutados y completados de conformidad con los parámetros y niveles de servicio previstos en la cláusula 8.2 del presente Pliego.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio objeto de la presente contratación será requerido para atender, registrar y resolver las solicitudes e incidencias que se generen en las siguientes unidades de la EC:

- Servicios corporativos.

- Distintas unidades de actividad (radio, televisión y plataformas de internet) de la EC dentro de sus instalaciones o bien fuera si circunstancialmente fuera necesario por circunstancias de producción u operacionales.

- Terceras entidades que por circunstancias de producción u operacionales se encuentren *excepcionalmente* ubicadas en las sedes de la EC o utilicen elementos con conexión a los sistemas de información de la EC.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

En función de la naturaleza del ser a ejecutar, y con el fin de facilitar la elaboración de propuestas por parte de las candidatas se han clasificado los trabajos a ejecutar en las siguientes DOS (2) unidades de prestaciones:

- ✓ Atención y soporte técnico a las personas usuarias de equipamiento TIC de la EC.

- ✓ Gestión integral de "puesto de trabajo" con equipamiento TIC de la EC.

Ambos tipos prestaciones deberán ser ejecutadas de acuerdo con las condiciones y términos descritos a continuación.

4.1 Atención y soporte técnico a las personas usuarias

Los servicios de atención y soporte técnico a las personas usuarias objeto de la presente contratación comprenderá la realización de los siguientes trabajos y actuaciones:

- ✓ Atención de las solicitudes de las personas usuarias a través de los diferentes puntos de atención habilitados al efecto.

- ✓ Registro de solicitudes en herramienta de tipo "*ticketing*" facilitada por motivos de seguridad por la EC.

- ✓ Resolución y/o conducción las solicitudes recibidas.

  A tal efecto, la adjudicataria deberá conocer y formar a sus equipos profesionales en los procedimientos de gestión y/o resolución previstos por la EC.

- ✓ Desplazamiento, si fuera requerido, a los puntos y/o "puestos de trabajo" donde se la incidencias o petición se ha originado.

- ✓ Comunicación e informado a la persona usuaria en todo momento sobre el avance de su incidencia o petición.

- ✓ Verificación con la persona usuaria sobre la adecuación y resolución e al incidencia a petición formulada.

- ✓ Trasporte del material, si fuera requerido, a los "puestos de trabajo" donde se haya requerido el servicio.

- ✓ Coordinación a través de la responsable del servicio de la EC, para solventar incidencias en las que resulte necesaria la intervención de diversas áreas o departamentos.

- ✓ Realización continuada del servicio asegurando permanente el seguimiento de todas las incidencias o peticiones abiertas en el servicio.

- ✓ Realización completa y detallada de los datos en la herramienta de "*ticketing*", con el fin de documentar las soluciones y los servicios prestados.

- ✓ Atención a cualquier solicitud correspondiente a nuevas instalaciones, configuraciones o sustitución de equipamiento o software ya existente.

- ✓ Realización de labores de mantenimiento correctivo y preventivo sobre equipamiento o sistemas en explotación de la EC.

- ✓ Mantenimiento y actualización del actual del inventario de software y hardware de la EC.

- ✓ Escalados de nivel (segundo y tercero) en la resolución de la solicitud.

- ✓ Realización de trabajos de asistencia técnica en labores relativas a planificación, desarrollo, prueba y evaluación del servicio.

- ✓ Realización de trabajos de asistencia técnica en actividades relacionadas con la verificación de producto o servicio (compatibilidad, adecuación o coherencia técnica con los procedimientos establecidos por la EC).

- ✓ Elaboración, revisión y actualización de la documentación en la Base de Datos de Conocimiento disponible en los servidores de la EC.

- ✓ Realización de trabajos de asistencia técnica en actividades relacionadas la creación, revisión y actualización de procedimientos de resolución de incidencias y actualización de sistemas.

- ✓ Elaboración y documentación de informes relativos a procedimientos de determinados servicios cuando así resulte solicitado.

La relación de trabajos que se exponen en el presente apartado no tendrá carácter exhaustivo ni limitativo, ya que se podrán plantear adaptaciones sobre trabajos descritos que, aún no previstos, sean conexos y emanen de las prestaciones descritas

en los puntos anteriores y resulten necesarios por la propia evolución tanto de las tecnologías a emplear por la EC como por cambios organizativos o empresariales.

4.2 Gestión integral de "puesto de trabajo"

Los servicios de gestión integral de "puesto de trabajo" objeto de la presente contratación comprenderán la realización de los siguientes trabajos y actuaciones:

A tal efecto, la entidad que resulte adjudicaría, por medio del equipo de profesionales que ponga a disposición del servicio, deberá realizar los siguientes trabajos dentro de este proceso:

- ✓ Realización de tareas relacionadas con la adquisición de software aplicando criterios de sostenibilidad empresarial.
- ✓ Instalación, configuración y actualización de software base, así como maquetación de equipos.
- ✓ Instalación, configuración y actualización de software específico de las distintas unidades de negocio.
- ✓ Instalación y configuración de parches de seguridad u otros elementos necesarios para cumplimiento de la normativa de seguridad IT de la EC.
- ✓ Mantenimiento y actualización del inventario software, diseño y ejecución de auditorías específicas para detección de software propio de la empresa, no detectable por herramientas generalistas.
- ✓ Realización de tareas de soporte a dispositivos móviles (smartphones, *tablets*, portátiles).
- ✓ Retirada de software sin licencia u obsoleto que pueda suponer un riesgo para la sostenibilidad empresarial y la seguridad e integridad de los sistemas.
- ✓ Realización de tareas relacionadas con la adquisición de equipamiento (ordenadores, *tablets*, portátiles, impresoras, multifuncionales) aplicando criterios de sostenibilidad empresarial y medioambiental.
- ✓ Realización de tareas relacionadas con la gestión y control de repuestos y productos consumibles de uso en equipos informáticos y reprografía.
- ✓ Mantenimiento y actualización del inventario hardware, gestión de su ubicación y etiquetado de los equipos.
- ✓ Retirada de equipamiento aplicando criterios de sostenibilidad empresarial y medioambiental.
- ✓ Realización de tareas correspondientes a la conexión de equipos a la red local, verificación de conectividad y cableado.
- ✓ Realización de tareas correspondientes a la conexión de equipos a otras redes locales presentes en la empresa, coordinar el proceso de autenticación o configuración necesaria para lograr dichas conexiones.

- ✓ Realización de tareas relacionadas con la planificación y control de operaciones relacionadas con el mantenimiento proactivo del parque de puestos de trabajo y reprografía, tanto en el área de software como hardware.

- ✓ Realización de tareas correspondientes a la conexión de equipos al dominio corporativo, diseño, planificación, ejecución y evaluación del despliegue de directivas y políticas del dominio corporativo.

- ✓ Análisis del rendimiento de los equipos y del grado de utilización, así como ejecución de operaciones destinadas al correcto funcionamiento de los equipos y mejora de la eficiencia.

- ✓ Realización de tareas relacionadas con la gestión de equipos críticos: mantenimiento de elementos hardware y software para contingencias, así como ejecutar el plan de continuidad de los equipos/servicios que se consideren críticos.

- ✓ Realización de tareas relacionadas con la planificación y control de las instalaciones de puestos de trabajo, impresoras y multifuncionales atendiendo a los requisitos de las normativas de seguridad, ergonomía y estética de la EC y de acuerdo con las instrucciones informadas por la responsable del contrato.

- ✓ Registro de todas las actividades del área, así como su supervisión y control de cara a cumplir con los requisitos de la EC utilizando las herramientas y metodologías adecuadas.

- ✓ Elaboración, revisión y actualización de la documentación en la Base de Datos de Conocimiento disponible en los servidores de la EC.

La relación de trabajos que se exponen en el presente apartado no tendrá carácter exhaustivo ni limitativo, ya que se podrán plantear adaptaciones sobre trabajos descritos que, aún no previstos, sean conexos y emanen de las prestaciones descritas en los puntos anteriores y resulten necesarios por la propia evolución tanto de las tecnologías a emplear por la EC como por cambios organizativos o empresariales.

En todo caso, la adjudicataria deberá cumplir de conformidad con lo previsto en apartado 3 del artículo 2 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) con todos aquellos requisitos necesarios para asegurar la conformidad con el ENS de los sistemas de información en los que se sustenten los servicios prestados.

5. TIPOLOGIA DE LAS SOLICITUDES DEL SERVICIO

De conformidad con las tareas descritas en las cláusulas anteriores, la adjudicataria deberá en ejecución del servicio registrar adecuadamente cada una de las incidencias/solicitudes recibidas en la herramienta "*ticketing*" facilitada al efecto en los términos que continuación se expone.

5.1 Gestión de accesos

La adjudicataria deberá incluir en esta tipología de solicitudes todas aquellas incidencias o peticiones relacionadas con la seguridad y el acceso de las personas usuarias a sistemas, aplicaciones y cualquier otro recurso relacionado con los sistemas de información de la EC.

A tal efecto, el equipo profesional destinado por la adjudicataria a la realización de estos trabajos deberá contar con:

- ✓ El conocimiento adecuado de las aplicaciones sobre las que se solicitaran servicios.
- ✓ El tipo de datos que se manejan en cada una de las aplicaciones las que se solicitaran servicios.
- ✓ El adecuado conocimiento sobre los mecanismos de verificación de identidad de la persona solicitante de forma que no se produzcan incidentes en el ámbito de la seguridad y la confidencialidad de la información.

5.2 Gestión de incidencias

La adjudicataria deberá incluir en esta tipología de solicitudes todas aquellas incidencias o peticiones relacionadas con la recepción y tratamiento de cualquier incidencia o interrupción de servicio que proceda de la persona usuaria y/ o de los puestos de el/la usuario/a o de los sistemas de información (tanto hardware como software).

A tal efecto, el equipo profesional destinado por la adjudicataria a la realización de estos trabajos deberá garantizar:

- ✓ La mayor calidad de trabajo, en el menor tiempo posible.
- ✓ La correcta atención y satisfacción de la persona usuaria que ha formulado e informado la incidencia.
- ✓ La continuidad de la actividad.

Así pues, de conformidad con la naturaleza y características del servicio descritas (soporte 24x7), la adjudicataria deberá garantizar que el equipo profesional que realice la prestación cuente con la capacitación adecuada para, de manera *efectiva* y *proactiva,* atender y responder en supuesto de incidencias graves (que afecten a las infraestructuras tecnológicas) con alternativas o soluciones que generen el menor impacto en la actividad.

5.3 Gestión de peticiones

La adjudicataria deberá incluir en esta tipología de solicitudes todas aquellas peticiones relacionadas con un cambio en los recursos existentes o dotación de nuevos recursos.

Para una correcta gestión de las peticiones se requerirá que la adjudicataria y en particular el equipo profesional que destine a realización de este tipo de peticiones cuente con una capacitación adecuada y un conocimiento específico sobre el procedimiento de verificación de identidad de solicitantes dentro de la EC.

5.4 Gestión de eventos

La adjudicataria deberá incluir en esta tipología de solicitudes todas aquellas incidencias o peticiones relacionadas con la monitorización de eventos que se comuniquen al servicio y se produzcan en la infraestructura de TIC´s.

A tal efecto, el equipo profesional destinado por la adjudicataria a la realización de estos trabajos deberá garantizar una actuación ante alarmas adecuada a los procedimientos establecidos por la EC para atenderlas y resolverlas.

Los procedimientos de atención y/o resolución podrán en línea con lo señalado:

- ✓ Estar preestablecidos la EC.

- ✓ En caso de no estar preestablecidas por la EC, podrán ser descritos por la adjudicataria en atención a las instrucciones previamente determinas por la EC.

  En este segundo supuesto, el procedimiento que al efecto se elabore, deberá: (i) quedar debidamente documentado, (ii) residir en los sistemas de la EC, y (iii) ser aprobado por el/la responsable del servicio de la EC.

5.5 Gestión de problemas

La adjudicataria deberá incluir en esta tipología de solicitudes todas aquellas incidencias o peticiones relacionadas con incidentes recurrentes de origen común, o con afectación a un número amplio de personas usuarias.

En estos supuestos la adjudicataria deberá actuar proactivamente, registrando como problema aquello que requiere un análisis exhaustivo o actuaciones que lleven a una solución permanente a los incidentes detectados.

El servicio deberá completar de manera detallada toda la información necesaria para conocer:

- Momento en el que se inició el problema.
- Número de incidentes producidos
- Impacto
- Información necesaria para diagnóstico y posterior resolución del problema.

Asimismo, la adjudicataria deberá colaborar y asistir a la EC en la definición de cualquier operación diseñada para la resolución del problema.

5.6 Gestión de operaciones

La adjudicataria deberá incluir en esta tipología de solicitudes todas aquellas incidencias o peticiones relacionadas con acciones que no estando asociadas con incidencias o peticiones expresas de las personas usuarias resulten necesarias para dotar a la EC de un servicio de calidad en cuanto a gestión del puesto de trabajo.

A tal efecto, el equipo profesional destinado por la adjudicataria a la realización de estos trabajos deberá garantizar una actuación proactiva tratando de evitar interrupciones de servicio o un exceso de peticiones/incidencias.

Cualquier operación destinada a ofrecer un servicio de calidad y que englobe los indicados en el punto 4.2 Gestión integral de "puesto de trabajo".

5.7 Actuaciones específicas correspondientes "evacuación de edificios"

De conformidad con los planes y protocolos aprobados por la EC en materia de evacuación de edificios, la adjudicataria deberá ejecutar acciones especificas relacionadas con el aseguramiento y coordinación de sistemas TICs.

A tal efecto, la adjudicataria deberá, cuando así sea requerida colaborar y, participar en ejercicios de evacuación o actividades que pudieran ser requeridas.

6. ENTORNO TECNOLÓGICO

Por razones de seguridad no se detallará en este pliego cuál es el entorno tecnológico de la EC.

Por motivos de seguridad y confidencial de sistemas TICs y entorno tecnológico con el que la EC realiza su actividad, la información relativa a la tecnología actualmente utilizada por la EC únicamente será facilitada previa presentación por parte las candidatas de la correspondiente declaración de confidencialidad según el modelo que acompaña el presente Pliego Prescripciones Técnicas Particulares como **ANEXO I.**

A tal efecto las candidatas deberán, una vez perfeccionado el documento, remitirlo en copia por e-mail a la siguiente dirección compras@eitb.eus.

7. COBERTURA Y TIEMPOS MÁXIMOS DE ATENCIÓN AL SERVICIO

7.1 Cobertura mínima del servicio

El servicio objeto de la presente contratación será requerido en régimen de 24x7, debiendo la adjudicataria garantizar una cobertura tanto (A) "presencial", como (B) "en remoto".

A. Cobertura "presencial "del servicio:

Por motivos de inmediatez, confidencialidad y acceso a los sistemas TIC´s de la EC, parte de los servicios definidos en las cláusulas 4.1 y 4.2 del presente Pliego correspondientes a la "*atención y soporte técnico a las personas usuarias*" y a la "*gestión integral de puesto de trabajo*" deberán ser ejecutados en modalidad presencial asegurando, al menos, la siguiente cobertura:

- ✓ En el centro de la EC en Bilbao:
  - Para el servicio de atención y soporte técnico a las personas usuarias (de 7 de la mañana a 23 horas de la noche) los 365 días con un contingente mínimo de UN/A (1) profesional.
  - Para el servicio de gestión integral de "puesto de trabajo" la adjudicataria deberá garantizar una cobertura de 9h a 17h de lunes a viernes con un contingente mínimo de DOS (2) profesionales.
- ✓ En el centro de la EC en Miramon:
  - Para el servicio de atención y soporte técnico a las personas usuarias (de 9 de la mañana a 17 horas de la noche) con el contingente mínimo de UN/A (1) profesional.

- Para el servicio de gestión integral de "puesto de trabajo" la adjudicataria deberá garantizar una cobertura de 9h a 17h de lunes a viernes con un contingente mínimo de UN (1) profesional.

✓ En los centros de la EC en Vitoria-Gasteiz e Iruña-Pamplona:

- La adjudicataria al amparo de la presente contracción deberá garantizar una cobertura mínima en los tres centros de trabajos de un contingente mínimo de UN (1) profesional al menos una vez cada mes.

Los términos cobertura fijados en la presente cláusula podrán sufrir variaciones en función de la actividad y necesidades de la EC.

Si este fuera el supuesto, la EC con una antelación mínima de 30 días a la fecha en que se estime necesaria realizar la adaptación sobre el contingente descrito en la presente cláusula, remitirá la correspondiente "solicitud de adaptación".

B. Cobertura "en remoto" del servicio:

De acuerdo con lo indicado, además de una cobertura "presencial" descrita, la adjudicataria deberá garantizar una cobertura en "remoto" del servicio.

A tal efecto, la adjudicataria deberá contar unas instalaciones debidamente equipada para atender y ejecutar las tareas en los términos descritos.

7.2 Tiempos máximos de atención del servicio

No obstante, debido a la característica del servicio 24/7 y a la naturaleza o criticidad de las labores a realizar en cada uno de los centros de trabajo de la EC, la adjudicataria deberá disponer de un *equipo de proximidad de, al menos, dos profesionales* capaces de atender y personarse para la realización de un servicio en los siguientes tiempos máximos:

- Inferior a 30 minutos en la sede de la EC en Bilbao. Esta sede alberga un importante dispositivo de sistemas ticas debido a su condición de centro emisor y de informativos.

- Inferior a 2 horas en las sedes de la EC en Donostia, Vitoria-Gasteiz, Iruña o cualquier otra ubicación donde la EC esté ejerciendo sus actividades dentro de la Comunidad Autónoma Vasca.

A efectos de la presente contratación el tiempo de respuesta se computará desde el momento que el/la responsable del servicio de la EC remita la correspondiente solicitud por escrito a la persona responsable designado/a por la entidad adjudicataria.

La adjudicataria deberá contar con los recursos necesarios la atención, respuesta presencial y/o transporte de material informático a cualquiera de las siguientes sedes de la EC donde podrán requerirse servicios.

- Centro de la EC en Bilbao
  Capuchinos de Basurto Nº 2
  48013 BILBAO

- Centro de la EC en Donostia – San Sebastian
  Miramon pasalekua, 172
  20014 DONOSTIA

- Centro de la EC en Gasteiz/Vitoria
  Domingo Martínez de Aragón, 5-7, behea
  1006 EIZ

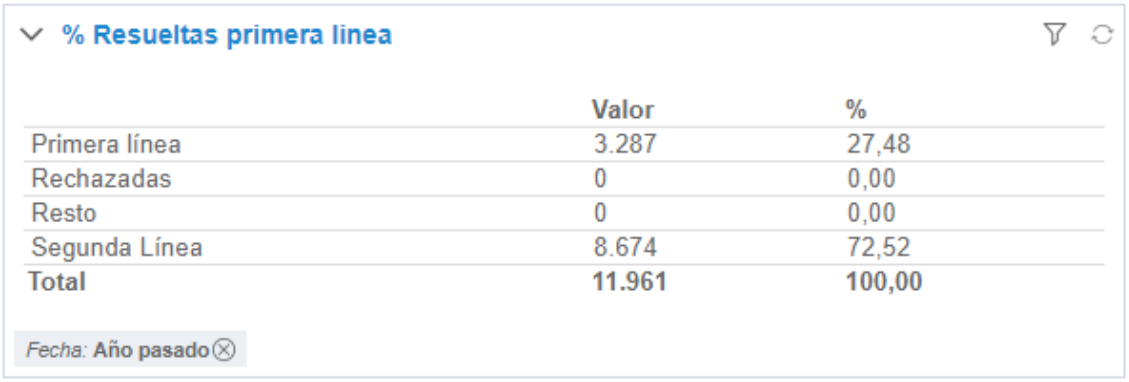
- Centro de la EC en Iruña/Pamplona
  Plaza Tomás Caballero, 2 - oficina 2.4.
  31005 IRUÑEA-PAMPLONA

- Centro de la EC en Madrid
  Bocangel Nº 26
  MADRID

8. INDICADORES DEL SERVICIO

8.1 Indicadores de distribución del servicio por línea de atención (niveles)

Con el fin de facilitar la elaboración de propuestas por parte de las candidatas, en el siguiente cuadro se trasladan los resultados finales de distribución se solicitudes del servicio en el ejercicio 2021:



% Resueltas primera linea

	Valor	%
Primera línea	3.287	27,48
Rechazadas	0	0,00
Resto	0	0,00
Segunda Línea	8.674	72,52
Total	**11.961**	**100,00**

Fecha: Año pasado

8.2 Indicadores obtenidos por tipología de las solicitudes

Con el fin de facilitar la elaboración de propuesta por parte de las candidatas, en el siguiente cuadro se trasladan los resultados finales de solicitudes (distribuido por tipologías) recibidas en presente servicio en el ejercicio 2021:



Tipificación de la demanda

	Valor	%
Petición	5.797	48,47
Incidencia	3.250	27,17
Operación	1.775	14,84
Gestión de Accesos	1.080	9,03
Problema	35	0,29
Evento	24	0,20
Total	**11.961**	**100,00**

Fecha: **Año pasado** ⊗

8.3 Volumetría, tipos de puestos y servidores

Con el fin de facilitar la elaboración de propuestas por parte de las candidatas, se informa que los "puesto operativo o estación de trabajo" tipo está conformado con sistema operativo Microsoft Windows 10 o superior, con navegador Edge, Firefox, Chrome y Office 365 E3 o superior, con clientes Oracle.

Asimismo, las personas usuarias dispondrán de conexión a impresoras compartidas en red.

Los servidores sobre los que operará el servicio son mayormente Windows Server 2012 o superior.

El volumen de equipamiento por centros de trabajo sería el siguiente:

	BILBAO	DONOSTIA	GASTEIZ	IRUÑEA	MADRID
Estaciones de trabajo	1010	541	80	17	6
Impresoras	55	47	5	2	2
Multifuncionales	10	7	2	1	0
Usuarios/as	1100	600	82	15	10

8.4 Distribución de la demanda.

Con el fin de facilitar la elaboración de propuestas por parte de las candidatas, en los siguientes cuadros se trasladan los resultados finales en demanda de solicitudes (distribuido por centros de trabajo) recibidas en el servicio en el ejercicio 2021:

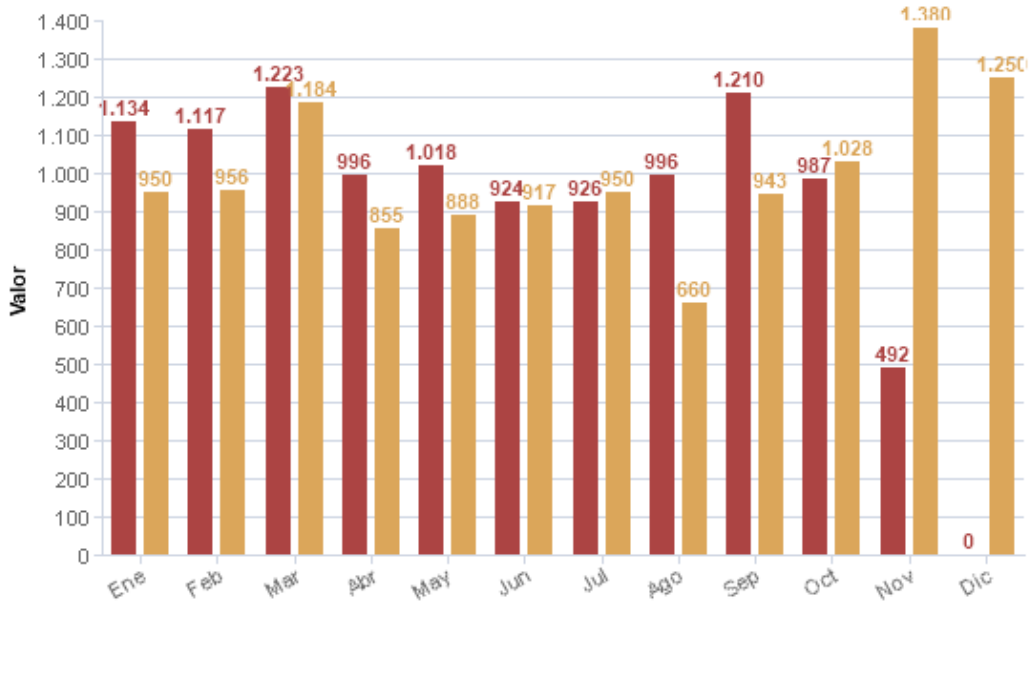
Localización de la demanda

	Valor	%
Bilbao	6.544	54,71
Miramon	3.066	25,63
Sin localización	1.831	15,31
Vitoria	471	3,94
Iruña	49	0,41
Total	**11.961**	**100,00**

Fecha: **Año pasado** ⊗

Distribución anual de la demanda

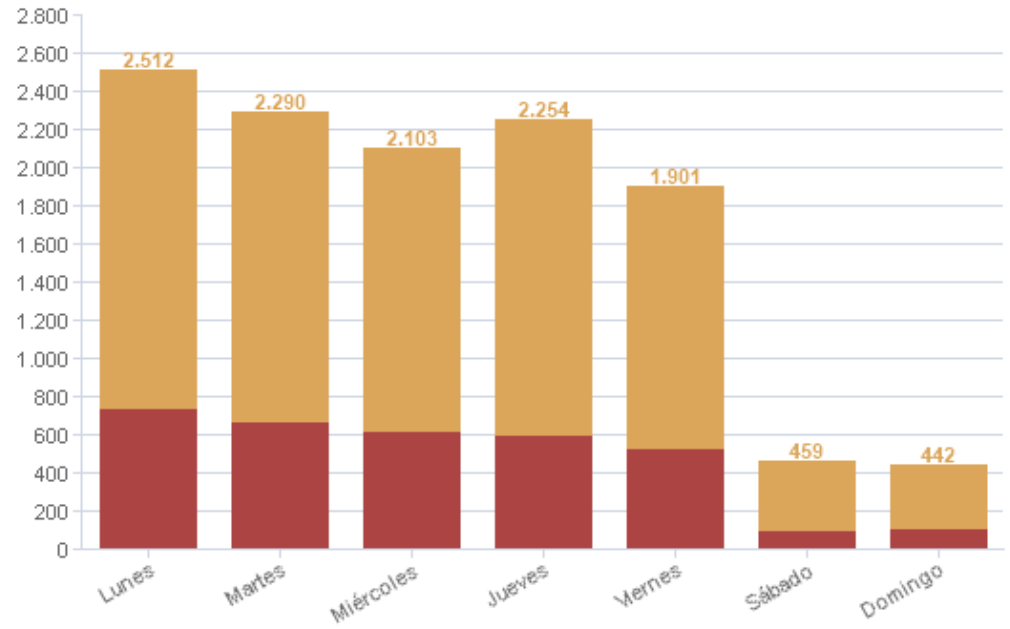
Distribución de las incidencias / peticiones creadas por mes y año actual y anterior



	Valor	%
2022	11.023	47,96
2021	11.961	52,04
Total	**22.984**	**100,00**

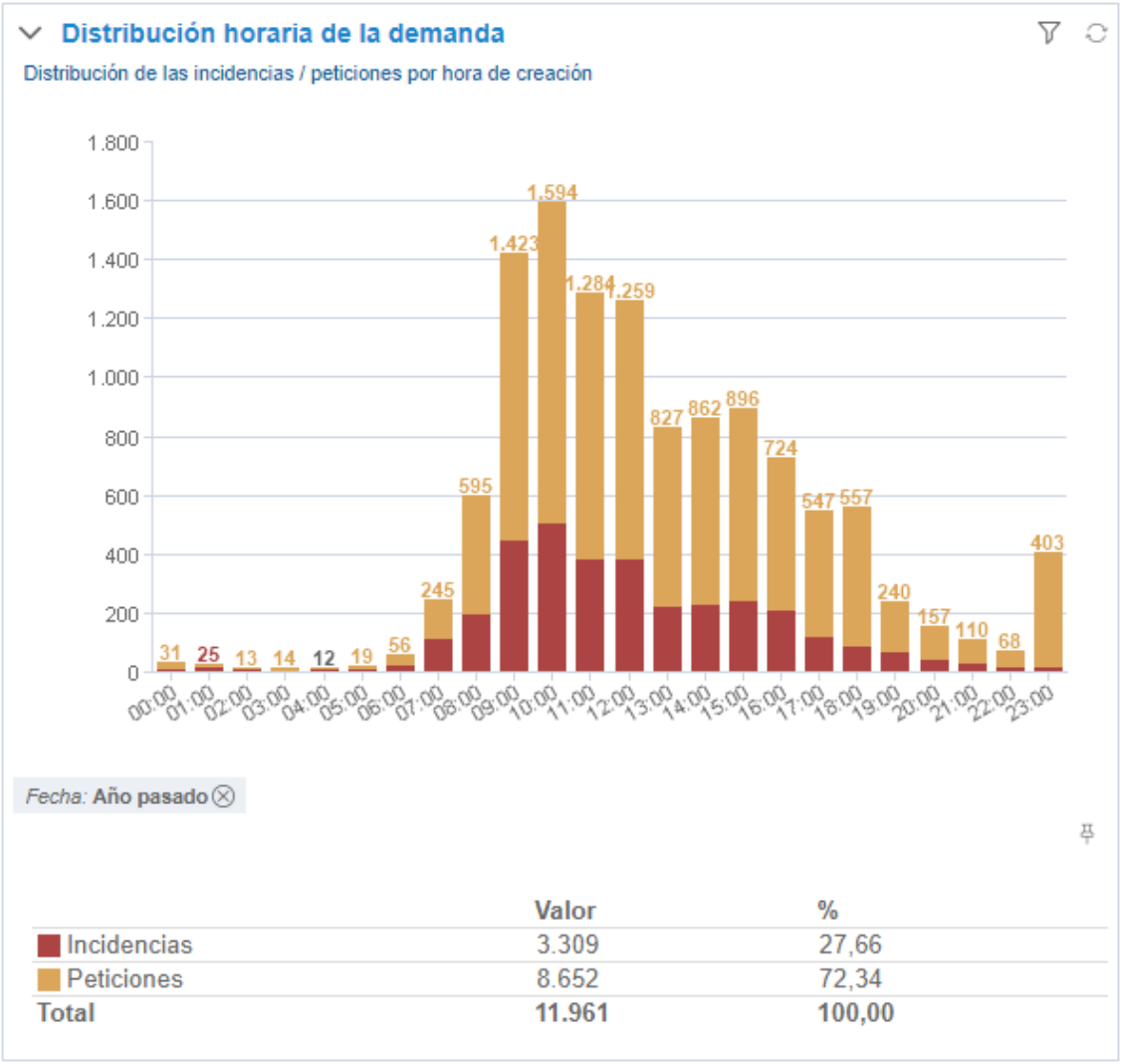
Distribución semanal de la demanda

Distribución de las incidencias / peticiones creadas por día de la semana



Fecha: **Año pasado** ⊗

	Valor	%
Incidencias	3.309	27,66
Peticiones	8.652	72,34
Total	**11.961**	**100,00**



9. NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO Y PENALIZACIONES

Los *niveles de calidad* servicio exigidos en la prestación del servicio objeto de la presente contratación y la *periodicidad* con que se analizarán serán los siguientes:

Proceso	Descripción	Exigido (máximo)	Revisión
Suministro y Mantenimiento Hw	Intervención/Resolución de incidencias y peticiones	72 horas*	Trimestral
Incidencias	Tiempo medio de resolución	8 horas*	Trimestral
Peticiones	Tiempo medio de resolución	12 horas*	Trimestral
Capacidad	Sustitución de un profesional que se ausente de su puesto de trabajo.	2 horas*	Inmediata
Capacidad	Presencia física requerida en sede Bilbao del equipo de	30 min.*	Inmediata

	proximidad de al menos dos profesionales		
Capacidad	Presencia física requerida en Donostia, Vitoria, Pamplona del equipo de proximidad de al menos dos profesionales	2 horas*	Inmediata

** A efectos de la presente contratación el tiempo de respuesta máximos se computarán desde el momento que el/la responsable del servicio de la EC remita la correspondiente solicitud por escrito a la persona responsable designado/a por la entidad adjudicataria.*

10.RECURSOS MINIMOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

10.1 Recursos técnicos para la prestación del servicio

10.1.1 Por cuenta de la adjudicataria

La adjudicataria deberá poner a disposición y a su cargo todos los medios técnicos que resulten necesarios para la correcta prestación del servicio objeto de presente contratación.

En concreto, deberá poner a disposición los siguientes:

- Estaciones de trabajo para el equipo adscrito al contrato.
- Direcciones de correo personalizadas.
- Centralita de teléfono con capacidad para gestionar todas las llamadas simultáneas desviadas desde el teléfono la EC.

Adicionalmente aportará cuantas herramientas, recursos o metodologías de trabajo disponga para facilitar prestación y mejorar la calidad del servicio contratado.

10.1.2 Por cuenta la EC

Sin perjuicio de las aplicaciones que la adjudicataria utilice para su propia gestión, para la prestación de los trabajos objeto de la presente contratación la adjudicataria por motivos de seguridad utilizar las aplicaciones y herramientas de las que, con este fin, la EC se ha dotado para el control de los procesos y que a continuación se detallan.

Concretamente, para el "servicio de atención y soporte técnico a las personas usuarias", la EC pondrá a disposición del servicio y a su cuenta los siguientes recursos técnicos:

- Punto de atención de solicitudes e incidencias.

  Las solicitudes e incidencias correspondientes al servicio serán recibidas/remitidas por/a la adjudicataria de tres vías (1) Presencial; (2) telefónicamente y (3) por correo electrónico.

  A tal fin la EC pondrá a su propio cargo los siguientes tres elementos técnicos:

  - Un puesto de atención presencial.

- Un número /extensión interna telefónica.

- Una dirección de correo exclusivo, por medio del cual los distintos usuarios/as remitirán sus solicitudes.

Estas serán las *únicas* vías por las que las personas usuarias podrán remitir/abrir incidencias y/o realizar solicitudes.

- Herramienta de "ticketing", para el registro de las solicitudes recibidas.

- Herramienta de Control Remoto de estaciones de trabajo, a través de la cual se podrá acceder directamente a las máquinas de las personas usuarias.

- Herramienta para gestión de Cambios y Entregas.

- Base de Datos de Conocimiento que deberá ser alimentada y actualizada por la adjudicataria.

- Herramienta de inventario para llevar a cabo la gestión del parque microinformático, (equipos, software y configuración).

- Un espacio de trabajo, en cada uno de los centros donde se requiere cobertura "presencial"

Por motivos de inmediatez, confidencialidad y acceso a los sistemas TIC´s de la EC, parte de los servicios definidos en las cláusulas 4.1 y 4.2 del presente Pliego correspondientes a la "*atención y soporte técnico a las personas usuarias*" y a la "*gestión integral de puesto de trabajo*" deberán ser ejecutados en modalidad presencial en las sedes de Bilbao y Miramon de la EC ubicadas en las siguientes direcciones:

- Sede de Bilbao: Dirección: C/ Capuchinos de Basurtu nº 2.

- Sede de Miramon: Dirección: Miramon Pasalekua nº 172.

A tal efecto y debido a esta circunstancia excepcional la EC pondrá a disposición de la adjudicataria un espacio diferenciado de trabajo en ambas sedes específicamente reservados a contratistas de servicios, dotado de los siguientes recursos:

✓ Bilbao: TRES (3) mesas individuales de trabajo provistas de acceso y aplicaciones específicas de EC en los términos regulados por esta en materia de acceso y cesión de espacios y/o equipos en entidades contratistas.

✓ Miramon: DOS (2) mesas individuales trabajo provistas de acceso y aplicaciones específicas de EC en los términos regulados por esta en materia de acceso y cesión de espacios y/o equipos en entidades contratistas.

La utilización de dicho espacio y equipos únicamente podrá ser realizada por la adjudicataria para el ejercicio de los trabajos objeto de la presente contratación en cumplimiento en todo caso de las normas de uso e identificación aprobadas por la EC.

El coste y mantenimiento de los equipos puestos a disposición de la adjudicataria correrá a cargo de la EC.

- Una tarjeta identificativa que deberán portar de forma visible mientras están en las instalaciones de la EC

  Mientras los profesionales puestos a disposición de servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguna una de los Centros de la EC deberán contar con los correspondientes distintivos que los identifique como trabajadores de la empresa que resulte adjudicataria del servicio.

10.2 Recursos profesionales para la prestación del servicio

10.2.1 Condiciones generales

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la entidad que resulte adjudicataria (contratista), única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la adjudicataria (contratista) la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2. La adjudicataria (contratista) procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.

3. La adjudicataria (contratista) asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

   En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. La adjudicataria (contratista) deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

   a. Actuar como interlocutora de la entidad adjudicataria (contratista) frente a la Entidad Contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la Entidad Contratante, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e. Informar a la Entidad Contratante acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los Centros de la Entidad Contratante éstas cumplan con las normas de seguridad de la Entidad Contratante y cuenten con los correspondientes distintivos que las identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad que resulte adjudicataria (contratista) de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la Entidad Contratante fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos las entidades contratantes se reservan el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

10.2.2 Condiciones particulares

Las candidatas deberán especificar el número de personas que destinarán a la prestación y organización del servicio objeto contratación.

Concretamente, para la correcta prestación y coordinación de los servicios objeto de la presente contratación, la adjudicataria deberá contar con, al menos, el siguiente equipo de profesionales:

- ✓ Un/a Responsable del Servicio.
- ✓ Un/a Coordinador/a del Servicio.

- **UN/A (1) Responsable del servicio.**

  Con el objeto de supervisar los servicios contratados, la entidad que resulte adjudicataria deberá nombrar un/a Responsable del servicio que además de ejercer la interlocución y hacer seguimiento del servicio, será la persona que dirija y coordine los trabajos a realizar para el correcto cumplimiento del contrato.

  La persona responsable del servicio deberá tener la autonomía, experiencia profesional y capacidad de gestión y decisión suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la EC en relación a todos los aspectos del contrato.

Se reunirá periódicamente con el responsable del contrato de la EC para tratar todos los aspectos del servicio actuando como interlocutor a efectos de seguimiento del contrato entre la empresa que resulte adjudicataria del servicio y la EC.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar tanto en horario de oficina, como fuera de este (incluidos fines de semana y festivos) cualquier cuestión relativa al servicio contratado. Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono Móvil
- Correo electrónico

Cualificación profesional mínima requerida:

- ✓ Titulación Universitaria Superior en áreas de Ingeniería de Sistemas, Telecomunicaciones, etc.
- ✓ Gestión de equipos humanos de 10 o más personas.
- ✓ Coordinación de proyectos IT y diseño de infraestructuras.
- ✓ Experiencia de 60 meses en servicios similares.

- **UNA/A (1) Coordinador/a del servicio.**

Con el objeto de coordinar la actividad diaria del servicio, la adjudicataria deberá nombrar, entre los miembros del equipo de trabajo, un/a coordinador/a que ejercerá de interlocutor diario con el responsable del servicio de la EC y el resto de los/as miembros del equipo.

La interlocución diaria con el responsable del servicio de la EC requiere cobertura presencial en horario de 9h a 17h de lunes a viernes, salvo festivos, en la sede de Bilbao.

Esta persona deberá tener experiencia profesional y capacidad de gestión y decisión suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la EC en relación con la actividad de los miembros del equipo de trabajo en la operativa diaria del servicio.

Deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar tanto en horario de oficina, como fuera de este (incluidos fines de semana y festivos) cualquier cuestión relativa a actividades del servicio. Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

Teléfono Móvil
Correo electrónico

Cualificación profesional mínima requerida:

- Titulación Ciclo Formativo de Grado Superior en informática, electrónica o comunicaciones.

- Conocimiento de euskera a nivel hablado y escrito. Nivel B-2

- Certificación en buenas prácticas de gestión de IT (ITIL *Foundation*) o equivalente.

- Experiencia mínima acreditable de 36 meses en coordinación de servicios similares.

- **Equipo profesional mínimo**

  Para la correcta prestación del servicio objeto de la presente contratación la adjudicataria deberá adscribir un equipo profesional mínimo (adicional al responsable y coordinador del servicio) de al menos diez (10) profesionales.

  Todos/as los/as profesionales deberán cumplir y acreditar, al menos, la siguiente cualificación

  - Titulación Ciclo Formativo de Grado Superior en informática, electrónica o comunicaciones.

  - Conocimiento de euskera a nivel hablado y escrito. Nivel B-2

  - Experiencia de 12 meses en servicios similares.

La EC se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación y durante el curso del servicio, cualquier otro tipo de documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya trasladado la adjudicataria, tanto respecto a la misma, como a los recursos de que disponga.

La falsedad en los mismos podrá llevar aparejada la imposición de las penalizaciones dispuestas en Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y en último término, la resolución del contrato.

11. POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La EC proporcionará para la correcta presentación del servicio el acceso a sus sistemas informáticos y entregará la información, software y documentación necesaria para poder llevar a cabo los servicios objeto de la presente contratación, debiendo la adjudicataria comprometerse a no utilizar para otros fines que los recogidos en el presente Pliego, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados, así como a la descarga de la misma de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo.

A tal efecto, quedará terminantemente prohibido para la adjudicataria:

- El uso de estos recursos para actividades no relacionadas con el propósito del negocio/actividad, o bien con la extralimitación en su uso.

- Los equipos y/o aplicaciones que no estén especificados como parte del Software o de los Estándares de los Recursos Informáticos propios de la EC bajo supervisión. Todos los ordenadores personales que se conecten a la red corporativa serán de las marcas y modelos homologados. El proveedor pondrá a disposición de la EC dichos equipos para que se les instale el software necesario.

- Todos los ordenadores personales a los que la adjudicataria les haya instalado software se entregarán para que se formatee el disco duro a la finalización del servicio.

- La adjudicataria se deberá informar periódicamente de los activos de información con los que proporciona el servicio.

Asimismo, la adjudicataria deberá garantizar en la prestación el *estricto* cumplimiento de las directrices de Política de Seguridad de los Sistemas de Información fijada por la EC en relación a servicios contratados.

12. SEGUIMIENTO, COORDINACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO

De conformidad con lo previsto en los apartados anteriores, la adjudicataria deberá designar para el seguimiento, coordinación, supervisión y control del servicio:

- Un/a (1) coordinador/a quien asumirá la interlocución, coordinación y seguimiento diario del servicio presencial.

- Un/a (1) Responsable, quien asumirá la interlocución, coordinación, seguimiento y supervisión de la ejecución del contrato.

La adjudicataria deberá informar trimestralmente del desarrollo del servicio. A tal efecto se fijarán reuniones *trimestrales* de seguimiento del servicio contratado.

En estas reuniones de seguimiento la adjudicataria deberá, al menos, garantizar lo siguiente:

- Asistencia del/la Responsable del servicio.

- Presentación previa a la reunión y con una antelación mínima de cuatro días, de un Informe trimestral de Seguimiento del Servicio. El modelo de Informe deberá ser validado por la EC e incluirá como mínimo:

    - Informes y estadísticas precisas del servicio, debidamente justificados.

    - Datos comparativos de los niveles de servicio comprometidos, debidamente justificados.

Asimismo, con una periodicidad mensualmente el/la responsable del servicio de la adjudicataria se reunirá con el/la responsable del servicio designado por la EC para realizar un seguimiento pormenorizado del servicio debiendo igualmente participar en aquellas reuniones a las que circunstancialmente se le convoque por tratar elementos relacionados con el servicio.

13. SEGUIMIENTO Y ADREDITACIÓN EN MATERIA LABORAL, SEGURIDAD SOCIAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para el seguimiento y acreditación de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo prevista en la presente contratación la EC proporcionaran a la contratista el acceso a la plataforma "Koordinatu".

Esta plataforma ha sido habilitada para el intercambio on-line de la documentación correspondiente al cumplimiento de las obligaciones en materia laboral, seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo inherentes en la ejecución del contrato.

A tal efecto, una vez habilitado el acceso a "Koordinatu", la contratista tendrá la obligación de transferir, en el plazo indicado por la propia plataforma, la documentación solicitada y en especial la relativa a:

- Listado de trabajadores adscritos a la prestación del servicio.
- Certificados varios de Seguridad (ITA, TC1, TC2, etc.)
- Certificados varios relativos al cumplimento de obligaciones en materia de prevención, seguridad en el trabajo (Identificación de riesgos, formación específica, certificados aptitud, etc.)
- Certificados de varios.

Si la entidad que resulte adjudicataria (y por tanto contratista, subcontrata parte de la ejecución del servicio contratado, deberá exigir a las entidades subcontratadas los justificantes de las obligaciones anteriores y entregarlos en los mismos términos en la plataforma "Koordinatu".

14.DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS ENTIDADES LICITADORAS

Las entidades licitadoras deberán presentar su propuesta de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP.

14.1 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN relativa a la oferta evaluable automáticamente a través de fórmulas.

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el **ANEXO III.1** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.

ANEXO I - SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DESIGNADA COMO CONFIDENCIAL

D./Dña ……, con DNI/NIE ……..…… en nombre propio o en representación de la empresa ……..……, con NIF nº ……, en calidad de ……..……..…… **MANIFIESTO**:

I. Que la mercantil a la que represento tienen interés en presentar proposición en la licitación del expediente de contratación Nº 2022.109 correspondiente a la contratación del *"SERVICIO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO A LAS PERSONAS USUARIAS DE SISTEMAS TICS EN "PUESTO DE TRABAJO""* y a tal efecto, SOLICITO conforme a lo dispuesto en el apartado 6 del Pliego de Condiciones Técnicas, acceso a la información sobre entorno tecnológico de la Entidad Contratante.

II. Que, debido al carácter confidencial de dicha documentación, esta empresa que represento GARANTIZA que tanto los datos como cualquier otra información a la que esta empresa que represento tenga acceso con motivo de la presente licitación será tratada con carácter confidencial únicamente podrá será utilizada para la confección de la proposición de servicios para esta contratación.

Y para que así conste firmo la presente declaración en …….. a ……. de…… de 202….

SELLO DE LA EMPRESA Y FIRMA AUTORIZADA)
FIRMADO: ……..