Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Servicios de soporte y mantenimiento del equipamiento informático para Batera

Documento de especificaciones

Marzo de 2021

Mediterráneo, 14 · 01010 Vitoria-Gasteiz · Posta-kutxatila / Apartado: 809 · 01080 Vitoria-Gasteiz · Tel. 945 01 73 00* · Fax. 945 01 73 01 · www.ejie.net

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – 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:
	13/03/2021	Versión inicial		

Índice

1 Perfil de la compañia 5
2 Necesidad de contratación- A PCP- eliminar de pct ..... ¡Error! Marcador no definido.
3 Objeto del contrato 6
3.1 Duración del contrato.- A PCP ..... **¡Error! Marcador no definido.**
4 Alcance del contrato 7
4.1 Alcance organizativo 7
4.2 Alcance técnico 7
4.3 Horario del servicio 9
5 Características del servicio 10
5.1 Descripción del servicio 10
5.1.1 Instalación 10
5.1.2 Mantenimiento y soporte 12
5.1.3 Soporte EndPoint 14
5.2 Organización del servicio 15
5.3 Requisitos del servicio 18
5.4 Logística asociada 19
5.5 Prestación de servicio 20
5.6 Actualización tecnológica 20
6 Fases de la prestación del servicio 21
6.1 Fase de transición 21
6.2 Fase de servicio modelo futuro 21
6.3 Fase de devolución 22
7 Niveles de servicio 23
7.1 Seguimiento y reporte de los ANS 23
7.2 Acuerdos De Niveles de Servicio 23
7.3 Mecanismos de cálculo de los niveles de servicio 26
7.3.1 Cálculo de indicadores 26
*7.3.2 Cálculo de penalizaciones- PCP ..... **¡Error! Marcador no definido.***
7.4 Modificaciones de los ANS 28
8 Gobierno y seguimiento del Servicio 29
8.1 Responsabilidades y gestión del servicio 29
8.1.1 Comité Estratégico 29
8.1.2 Comité Seguimiento del Servicio 29
8.1.3 Seguimiento Operativo 30
8.1.4 Documentación de Seguimiento 31
8.2 Modificaciones en los servicios 31
8.3 Constitución inicial del equipo de trabajo 31
8.4 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo 31
9 Condiciones de Seguridad/Generales 33
10 ANEXO I- DEFINICIONES 34

11 ANEXO II – Volumetría Referencia del Servicio 36
11.1 RCAGV 36
11.1.1 RCAGV - Distribución de resoluciones por equipo último año 36
11.1.2 RCAGV - Distribución de peticiones por mes 36
11.1.3 RCAGV - Mantenimiento de hardware. Garantías 36
11.1.4 RCAGV - Distribución de equipamiento por marca 37
11.1.5 RCAGV - Incidencias presenciales Administración General 37
11.1.6 RCAGV -Incidencias presenciales Red Sectorial de Justicia 37
11.2 Osakidetza 37
11.2.1 Osakidetza - Distribución de resoluciones por equipo último año 37
11.2.2 Osakidetza - Distribución de elementos por marca 37
11.2.3 Osakidetza – Distribución de elementos (PC+portátiles) por garantía 38
12 ANEXO III - NÚMERO DE USUARIOS 39
13 ANEXO IV - PUESTO DE USUARIO POR CENTRO 40
14 ANEXO V – VOLUMETRÍA DE INTERVENCIONES RELACIONADAS CON COMUNICACIONES 41
14.1 OSAKIDETZA 41
14.2 RCAGV 41
15 ANEXO VI - DISTRIBUCIÓN DE CENTROS DE OSAKIDETZA POR TERRITORIO HISTÓRICO .. 42
15.1 DISTRIBUCIÓN DE CENTROS DE ARABA 42
15.2 DISTRIBUCIÓN DE CENTROS DE BIZKAIA 43
15.3 DISTRIBUCIÓN DE CENTROS DE GIPUZKOA 48
16 ANEXO VII - DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL INSITU 50
17 ANEXO VIII – Software Base 51

1 Perfil de la compañia

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren 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 contrato es la adquisición del **Servicio de instalación, soporte y mantenimiento presencial del equipamiento informático** para los ámbitos de Osakidetza y Red Corporativa de Gobierno Vasco (RCAGV), dentro de la iniciativa BATERA, así como el mantenimiento del equipamiento de la red sectorial de Justicia.

Estos servicios incluyen principalmente las tareas de instalación y mantenimiento, de forma presencial en los edificios del Cliente, de puestos de usuario y dispositivos de comunicaciones conforme con lo establecido en el presente pliego de condiciones técnicas y sus anexos.
Como objetivos generales, el servicio deberá conseguir:

- Un servicio de calidad
- La mejora continua en los tiempos de resolución, la calidad y la eficiencia en la solución y en la manera en la que se prestan los Servicios
- La flexibilidad y adaptación tecnológica y operacional al Servicio que requerirá el proceso de convergencia al que el Gobierno Vasco está expuesto bajo la iniciativa de Batera.

3 Alcance del contrato

3.1 Alcance organizativo

De manera inicial, el alcance organizativo de los Servicios a prestar por parte de la Adjudicataria incluye a los organismos que actualmente están en el proyecto Batera y los organismos que se incorporen. Actualmente los organismos (los Receptores de servicio) que se encuentran dentro del alcance son principalmente:

- Gobierno Vasco
- Osakidetza
- Red Sectorial Justicia
- Organismos autónomos, sociedades públicas, otras organizaciones de la Administración Pública Vasca

El alcance detallado de los centros a los que se presta servicio se encuentra en los anexos:

- ANEXO III - NÚMERO DE USUARIOS
- ANEXO IV - PUESTOS DE USUARIO POR CENTRO

En cuanto al alcance geográfico, este expediente abarca todos los centros dependientes de la Red Corporativa del Gobierno Vasco, Lanbide, centros KZGunea, Osakidetza y Red Sectorial de Justicia, además de los organismos autónomos y entidades que se recogen en los anexos antes indicados.

La distribución de elementos aproximada de puestos de trabajo de la red corporativa de Gobierno (incluye EJIE) por ubicación:

- 50% en Araba
- 30% en Bizkaia
- 20 % en Gipuzkoa

La distribución de elementos de puesto de trabajo de Osakidetza por ubicación:

- 22% en Araba
- 45% en Bizkaia
- 33% en Gipuzkoa

La distribución de los elementos de puesto de trabajo de la Red Sectorial de Justicia

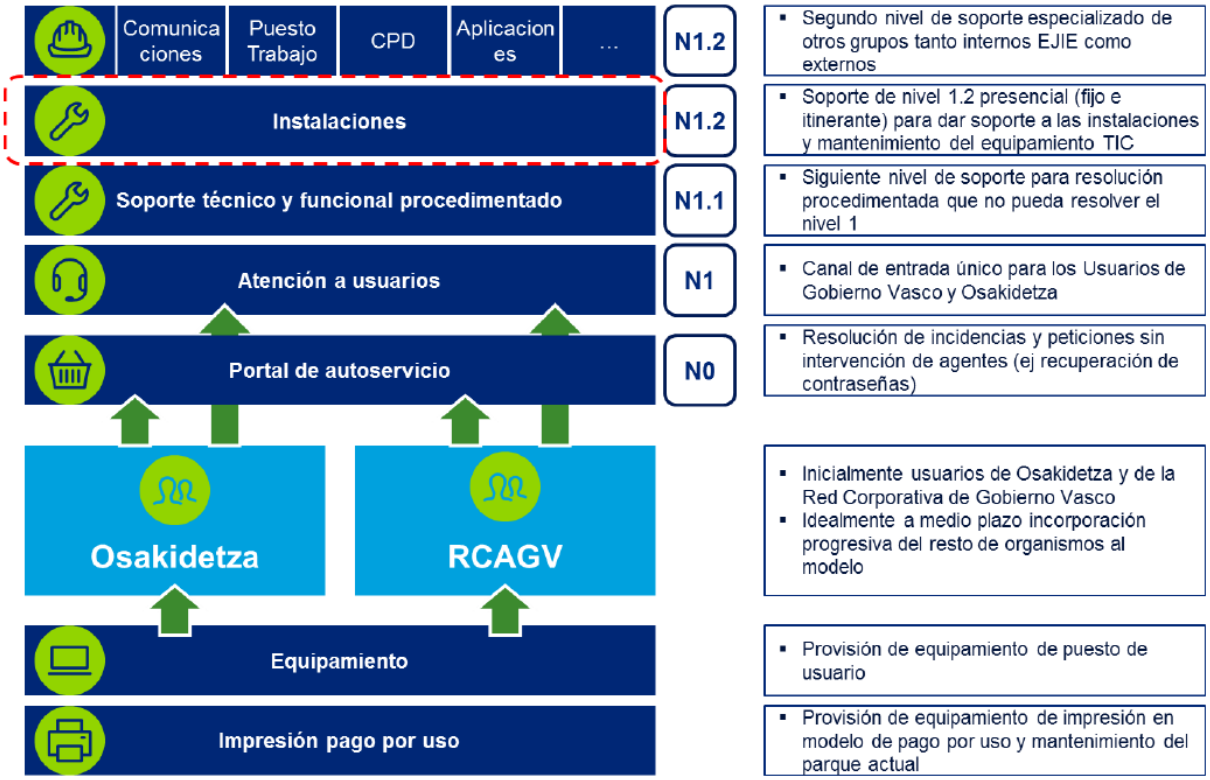
- 17 % en Araba
- 53 % en Bizkaia
- 30 % en Gipuzkoa

En cualquier caso, el Gobierno Vasco está inmerso en un proceso de convergencia que hace que durante la duración del presente contrato se puedan ir incorporando (actualmente sin compromiso de incorporación) nuevas organizaciones no previstas inicialmente en el alcance organizativo del presente pliego. Aunque las entidades más relevantes ya se han incorporado a Batera nuevas entidades pueden adherirse a algunos de los servicios ofrecidos.

3.2 Alcance técnico

De manera gráfica se muestran a continuación los diferentes ámbitos de servicio que EJIE presta, y señalado en rojo el correspondiente al presente pliego.

Es importante recalcar que en el siguiente gráfico se muestra Osakidetza y RCAGV como organismos principales, pero que el servicio se podrá extender a aquellos organismos que progresivamente vayan convergiendo hacia la iniciativa Batera



El alcance detallado del equipamiento y sus volumetrías se encuentra detallado en los anexos:

- ANEXO IV - PUESTO DE USUARIO POR CENTRO
- ANEXO V - VOLUMETRÍAS DE ELECTRÓNICA DE RED POR CENTROS

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

- **Instalaciones**: Servicios de atención presencial a las personas usuarias de Osakidetza, de la Red de Justicia, de la Red Corporativa de Gobierno Vasco y otras entidades adscritas a Batera
- **Soporte EndPoint**: Los que son propios de Gestión de Puesto de Trabajo, como pudieran ser la Gestión Integral de la iniciativa, la mejora y evolución del servicio y la administración de los sistemas de gestión designados por EJIE en cada tecnología

A modo informativo, y no limitativo, las tecnologías existentes en los entornos de Osakidetza y Red Corporativa que deberá conocer la Licitadora son las siguientes:

Entorno del puesto:

- Sistema operativo Microsoft Windows 7-10, IOS y Linux
- Navegadores IE9 en adelante, Edge, Chrome, FireFox
- Microsoft Office
- VDI Horizon
- SCCM
- Antivirus BitDefender

Networking:

- Switch y Router Cisco (a nivel de instalación y configuración básica)
- Switch y Router HP (a nivel de instalación y configuración básica)
- Router Juniper (a nivel de instalación y configuración básica)

- Cableado red

Equipamiento:
Se considera puesto cualquier elemento que necesita un usuario para realizar su trabajo:

- PC sobremesa, tras peana, all in one, thin client…
- Portátil, ultraligero, ultrabook…
- Tabletas, Smartphone
- Impresora, escáner, multifunción, plotters
- Pantallas táctiles
- Teléfono fijo, móvil
- Sistemas de videoconferencia
- Proyectores y pantallas TFT
- Elementos multimedia (altavoces, micrófonos, cascos, ..)
- Periférico que disponga de Plug&Play o sistema de instalación sencillo (DVDs…)

Herramientas de gestión:

- Herramientas de Gestión IT:
  - BMC ITM 8.1
  - Atrium CMDB
  - HP Service Manager 9.52
  - ServiceNOW
- Herramientas de Gestión Configuración:
  - Microsoft SCCM
  - VMWare WorkspaceONE
  - Otras herramientas de despliegue tipo ZTE (Intune, Autopilot, etc..)

La evolución e integración de clientes en Batera condicionará las herramientas que se utilicen.

3.3 Horario del servicio

El horario de prestación del servicio, de acuerdo con el volumen principal del servicio se acomode al horario de las personas usuarias del servicio:

- **Horario Habitual**
  - Jornada partida: Lunes a jueves: 7:30h a 18h. Viernes: 7:30h a 16h.
  - Jornada continua: Lunes a Viernes: 7:30h a 16h.

El servicio con horario habitual deberá cumplir obligatoriamente todos los días festivos locales y provinciales.

Se estima que habrá parte de la carga de trabajo que esporádicamente se deberá realizar fuera de horario habitual. Esta actividad no será objeto de valoración aparte por no considerarse significativa.

4 Características del servicio

4.1 Descripción del servicio

El servicio prestado por la adjudicataria consistirá en la solución de incidencias, peticiones y consultas relativas al uso o acceso a puesto de trabajo, infraestructuras de comunicaciones y cableado, principalmente de forma presencial en las instalaciones del Cliente, y contando con los soportes de otros grupos sin soporte presencial para escalado de incidentes no solucionables por este servicio, o que requieran una intervención in situ.
La actividad de soporte técnico incluye la mano de obra necesaria para la resolución de la incidencia, los tiempos de desplazamientos, los gastos de traslado, dietas y todo el material necesario para resolver la incidencia (a excepción de la reposición de equipamiento en caso de requerir su sustitución).
A nivel general queda fuera del alcance cualquier actividad a realizar dentro de los CPDs principales de Gobierno Vasco.
En términos generales, las actividades se engloban en aquellas pertenecientes a instalación como a las pertenecientes al mantenimiento de los equipos:

4.1.1 Instalación

En este apartado se incluyen tareas relativas a peticiones de servicio como puede ser:

Soporte EndPoint:
Se incluyen dentro de esta categoría el mantenimiento del puesto de trabajo, desde la gestión de maquetas de cada entidad, el software base a utilizar, los updates de los sistemas, la distribución desatendida de software, la homologación del software y distribución del mismo, homologación de hardware y cualquier otra actividad que tenga como objeto el correcto funcionamiento del equipamiento distribuido.

Instalaciones
Se incluyen dentro de la categoría de puesto de trabajo, tanto los PCs (incluido traspeana) o portátiles como los dispositivos móviles con funcionalidades avanzadas como Smartphone, tabletas o cualquier elemento configurable que permite una interconexión con herramientas de colaboración (correo, agenda, etc.), navegación y otras aplicaciones propias o de terceros. También están incluidos aquellos periféricos necesarios para que las personas usuarias puedan realizar su trabajo, como monitores, ratones, teclados, docking stations, escáneres y cualquier otro periférico que disponga de Plug&Play o sistema de instalación sencillo.
Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación al puesto de trabajo son:

- Recopilación de las necesidades de elementos a renovar o retirar, en base a las previsiones de los planes de renove y requerimientos de clientes, gestionando la demanda de elementos a solicitar con plazo previsto. Realizar un plan anual de renovación de elementos (en base a los contratos de elementos) con revisiones mensuales de situación. Con objeto de disponer del mínimo stockage y velando porque todos los elementos se renueven en plazos.
- Recepción y logística del material asociado al puesto de trabajo en el almacén de la Adjudicataria.
- Instalación del nuevo material en sustitución del actual. En el caso de los puestos de usuario, el proveedor de equipamiento entrega los equipos con una maqueta predefinida por EJIE, salvo en el caso de los equipos colaboradores o equipos que necesiten replataformar para su reutilización, y por tanto estos deberán ser instalados completamente. Adicionalmente, aproximadamente por necesidades de otros ámbitos alrededor de un 10% del equipamiento deberá ser instalado completamente.
- Traspaso de datos entre el puesto de usuario antiguo y el nuevo.
- Retirada de material. La devolución de material supone el formateo, limpieza, embalado y paletizado del equipamiento (teniendo en cuenta los tiempos de finalización de los contratos de renting) que quedará a disposición del propietario del material para su retirada. Se efectuará un borrado lógico de la información de los discos duros y se garantizará su irrecuperabilidad

mediante escritura total del soporte con información irrelevante. La actividad de formateo se auditará aleatoriamente de manera presencial por EJIE

- Instalación de software o aplicaciones que no han sido maquetadas o que requieran de una instalación personalizada. La mayor parte de estos productos están paquetizados de manera que la instalación se hace en remoto, no obstante, hay productos que no lo están, aunque sí están documentados.
- Configuración inicial o modificación del puesto de usuario, como puede ser la configuración de cuentas de usuario, administración de permisos, instalación y actualización de drivers, configuración de periféricos y servicios de red.
- Instalación y configuración de elementos de movilidad, como tabletas, Smartphone…
- Instalación y configuración de escáneres.
- Mantenimiento del inventario de equipamiento manipulado, garantizando calidad del dato, estructura, asignación ubicación, inventariado de software. Esta actividad es diaria y monitorizable
- Alta o modificación de los elementos de configuración en la CMDB.
- Configuración de acceso a Sistemas de información y aplicaciones corporativas y externas.
- Configuración de acceso a servicios de internet, herramientas de colaboración (correo, agenda, etc.).
- Instalación y configuración del software no maquetable o instalación personalizada.
- Instalación de productos comerciales autorizados por EJIE.
- Instalación de elementos de videoconferencia y eventos multimedia (proyectores, teléfonos de salas de conferencias…).
- Montaje y gestión de aulas para formación o eventos.
- Posibles traslados de material.
- Adicionalmente, y en casos excepcionales, el equipo de instalaciones puede ser requerido para la sustitución de toner de impresoras o la instalación de impresoras bajo una petición de servicio por parte del CAU.
- Existe un periodo de garantía de 7 días naturales durante el cual el usuario puede solicitar la revisión de cualquier elemento software o hardware instalado.
- Todo el material de embalaje será retirado y desechado según las políticas de residuos.

A la hora de realizar las intervenciones de instalación, se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Instalación/desinstalación de elementos hardware:
    - Se considera 1 intervención al conjunto de actividades que hay que realizar de inicio a fin de la intervención hasta la puesta en marcha funcional 100%. Contempla por lo tanto todas las tareas de trasladar equipos, instalar el equipo, mover equipos a la OUs cuando aplique, administrar permisos cuando aplique, configurar software, drivers, , formateos, borrado de identificadores, limpieza de equipo, paletizado, envío del equipamiento, conformación con usuario y actualizar inventario, gestionar licencias, actualizar la documentación….
    - No se admiten como intervenciones adicionales cualquier tarea a realizar que afecte al elemento renovado y al elemento nuevo, es decir una renovación o sustitución de equipo es una intervención.
    - En intervenciones masivas se ajustará el presupuesto al tiempo real de ejecución

- Instalación de software
    - Se considera 1 intervención al conjunto de actividades que hay que realizar de inicio a fin de la intervención hasta la puesta en marcha funcional 100%. En definitiva, instalar el o los productos, administrar permisos, configurar colas, y actualizar inventario, gestionar licencias, documentación….
    - Una petición de hasta 5 elementos de software sobre el mismo elemento se considera una intervención
    - No se admiten como intervenciones adicionales cualquier tarea a realizar para dar solución a la necesidad solicitada.
    - Se debe priorizar siempre la intervención remota sobre la presencial.
    - En intervenciones masivas se ajustará el presupuesto al tiempo real de ejecución

Electrónica de comunicaciones
Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación con la electrónica de comunicaciones son:

- Retirada y entrega de los equipos de comunicaciones, según los procedimientos operativos acordados.
- Readecuación de las condiciones de entorno adecuadas para los equipos, ya sea por su reubicación en el armario o la sala de comunicaciones, parcheado total o parcial de los latiguillos que conectan los equipos entre sí o con el cableado horizontal.
- Instalación física (enracado) y primera parametrización básica (configuración de IP) de los switches y puntos de acceso WIFI, para que posteriormente el equipo de Comunicaciones proceda a configurarlos. Para ello se requiere trabajo conjunto entre ambos equipos.
- Instalación y sustitución física de antenas WIFI (Plug and Play).
- Instalación y sustitución física de teléfonos VoIP (Plug and Play).
- Instalación de equipos de repuesto para restablecer el servicio.

Cableado y salas técnicas
Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación al cableado y salas técnicas son:

- Conexionado y/o verificación del cableado en la instalación de un nuevo puesto de usuario y/o dispositivo de red.
- Cableado y conexionado de equipos de los racks de las salas técnicas.

Tablets

- Enrolado de los dispositivos en los MDM.
- Configuración de la tablets.
- Cifrado de dispositivos.
- Distribución al punto de entrega.

Telefonía IP

- Recepción del material.
- Instalación de teléfonos IP y dispositivos auxiliares (cascos, teclados…)
- Mantenimiento del inventario en la CMDB con los datos asociados.

4.1.2 Mantenimiento y soporte

En este concepto se contemplan tanto las actividades de mantenimiento preventivo para asegurar que el funcionamiento del equipamiento es el correcto en todo momento, como las intervenciones en los equipos derivadas de incidencias hardware o software que suponen presencia principalmente física ante el puesto de usuario.
Debe cubrir al menos los aspectos siguientes:

Puesto de trabajo
Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación con el puesto de trabajo son:

- La resolución de una anomalía detectada en el equipamiento microinformático que haya sido notificada por el servicio de gestión de incidencias (CAU) o directamente por el Receptor del servicio al personal de Instalaciones, en cuyo caso este deberá dejar registro de la actividad en la herramienta de gestión. Incluye ajustes, cambios de componentes y cualquier reparación que deje en perfecto estado de funcionamiento el elemento averiado. En caso de no poder realizar la reparación en los tiempos estipulados sustituirán temporalmente el elemento averiado por otro de iguales o superiores características dejando el puesto del usuario operativo al 100% (incluidas configuraciones lógicas de equipos o elementos que por el mal funcionamiento hayan podido perderse). El material de puesto de usuario debe aportarlo la Adjudicataria. La Adjudicataria

dispondrá de un stock de material mínimo para la reparación de equipamiento y sustitución de elementos como ratones y teclados.

- Actuaciones de seguridad, antivirus, parches de sistema operativo, migraciones de productos que obligan a intervenciones unitarias para la restauración del servicio. En este apartado, también se contempla toda intervención presencial con intención de restaurar, mediante configuración, software o firmware, la normal operativa de un elemento.
- Gestión de garantías. La Adjudicataria de este contrato gestiona la garantía de los equipos que la tengan (ordenadores, monitores, escáneres…).
- Es responsabilidad de la Adjudicataria mantener el parque microinformático en igualdad de condiciones para los equipos en garantía y los equipos sin garantía.
- Revisiones del equipamiento en busca de falta de componentes como tornillos o cables, reajustes de conectores flojos, estado del etiquetado.
- Mantener actualizado el inventario físico de los equipos que soporta. EJIE dispone de un inventario actualizado día a día, la Adjudicataria realiza un trabajo de verificación del equipamiento que garantiza la calidad del dato. La herramienta administrativa de inventario compartida con servicios de instalación es la CMDB. Una intervención que supone una sustitución definitiva de un elemento implica tareas de actualización de inventario y contratos.
- Tratamiento de dispositivos de telefonía y movilidad. La operatoria sobre los dispositivos de telefonía se circunscribe actualmente a la atención a incidencia derivadas de la conexión IP (Telefonía fija), problemas con la disponibilidad de la línea o sus funciones y con averías del dispositivo, así como la configuración de dispositivos debidas a sustituciones o nuevas adquisiciones.
- Verificación y/o reconfiguración de acceso a Sistemas de información, aplicaciones corporativas y externas, acceso a servicios de internet, herramientas de colaboración (correo, agenda, etc.).
- Soporte a los elementos de videoconferencia y eventos multimedia (proyectores, arañas…).

Existen protocolos específicos para el tratamiento de averías, robos, consumibles, etc….

Electrónica de comunicaciones

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación a la electrónica de comunicaciones son:

- Realizar revisiones en cada uno de los centros, inspeccionando visualmente el estado de funcionamiento de los equipos, identificando posibles anomalías o alarmas, y registrando la incidencia en caso de detección de anomalías.
- Revisar e identificar los puertos libres de los switches y routers.
- Dar soporte procedimentado in situ al equipo de Comunicaciones.
- Sustitución física de componentes de antenas WIFI.
- Sustitución física de componentes de teléfonos VoIP.
- Instalación de equipos de repuesto para restablecer el servicio.

Cableado y salas técnicas

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación al cableado y salas técnicas son:

- Auditoría y revisión de las salas técnicas y CPDs, realizando fotografías cuando fuera necesario para las propuestas de mejoras, y facilitando la información (inventario, medidas, datos, ubicaciones…) y fotografías a los equipos de Comunicaciones para que estos puedan realizar el documento de auditoría de red. Se establece un mínimo de una (1) revisión anual para cada una de las salas técnicas, a menos que EJIE establezca una periodicidad diferente.
- Saneado del cableado de los armarios de las salas técnicas, siempre que se requiera. Se estima que en la gran mayoría de los armarios los trabajos se realizarán fuera del horario de trabajo habitual.
  Inicialmente, se estima que el 75% de los armarios de los siguientes centros tienen una necesidad de saneado o peinado del cableado:
  - Hospital Alto Deba
  - Hospital Basurto
  - Hospital Bidasoa

  - Hospital Psiquiátrico Bermeo
  - Hospital Donostia
  - Hospital Galdakao
  - Hospital Gernikaldea
  - Hospital Gorliz
  - Hospital Leza
  - Hospital Mendaro
  - Hospital San Eloy
  - Hospital Santa Marina
  - Hospital Santiago
  - Hospital Txagorritxu
  - Hospital Urduliz
  - Hospital Psiquiátrico Zaldibar
  - Hospital Psiquiátrico Zamudio
  - Hospital Zumárraga
- Verificación del correcto estado de conexionado del latiguillo de puesto tanto en la tarjeta de red como en la roseta y del latiguillo de conexión del Patch Panel y la infraestructura de comunicaciones.
- Diagnóstico de la avería mediante el uso de un analizador de cableado tipo Fluke DTX o comprobador electrónico de pares.
- Escalado de la incidencia en caso de avería al grupo de EJIE encargado de su reparación que podrá incluir información documental sobre el tipo de avería (mapa de cableado, atenuación, diafonía, etc.) y del sistema de cableado utilizado en el centro (fabricante del sistema de cableado).
- La Adjudicataria dispondrá de un pequeño stock de latiguillos en caso de necesitar la reposición de alguno. Estos posteriormente serán devueltos al equipo de Instalaciones una vez EJIE despliegue el cableado definitivo.

Tablets

- Mantenimiento hardware.
- Actualizaciones de los dispositivos de firmware y sistema.
- Configuraciones de conexión y aplicaciones según las operaciones procedimentadas.

Telefonía IP

- Tratamientos de garantías y RMAs.
- Tratamiento de incidencias y mantenimiento de elementos con diagnóstico básico.
- Pruebas de diagnóstico para realizar una reparación con sustitución de piezas en elementos sin garantía.
- Mantenimiento del inventario en la CMDB con los datos asociados.

4.1.3 Soporte EndPoint

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación con el puesto de trabajo son:

- Resolución de incidencias que imposibilitan el funcionamiento adecuado del software base o las aplicaciones instaladas en el Puesto de Trabajo
- Resolución de incidencias que imposibilitan el funcionamiento adecuado de los periféricos usados desde el Puesto de Trabajo
- Mantenimiento de maqueta:
  - Actualización de drivers
  - Agregar\Eliminar\Actualizar software base de la maqueta
  - Instalación de parches de Seguridad de Sistema Operativo
  - Instalación de parches de Seguridad de productos

  - Traspaso de maqueta a los proveedores hardware para el aprovisionamiento de equipos maquetados directamente desde el fabricante
- Homologación hardware de equipos
- Paquetizado de aplicaciones con VMWare ThinApp
- Administración de VMware Airwatch
  - Gestión moderna del dispositivo
  - Definición de perfiles de uso
  - Push de configuraciones acorde con las necesidades de negocio de cada entidad
- Administración de System Center Configuration Manager:
  - Instalación de servidores de Infraestructura
  - Ciclo de vida del producto
  - Creación de alertas
  - Creación y ejecución de scripts
  - Creación de subscripciones
  - Creación, eliminación de Boundaries y Boundary Groups
  - Creación de Task Sequences
  - Creación de Líneas Base
  - Creación de Reportes
  - Administración de colecciones
  - Empaquetado de software y aplicaciones
  - Despliegue de software y aplicaciones de terceros
  - Despliegue de Software Updates: Aprobación de parches, generación de fases de parcheo, control del despliegue, reportar y revisar el proceso de parcheo, configuración de excepciones
  - Despliegue de drivers de impresión
  - Configuración de Client Settings
- Despliegue de licencias
- Alta/Baja/Modificación de impresora en PC
- Punto de contacto con el soporte del fabricante (Microsoft, VMware…)

4.2 Organización del servicio

Ha de velar por tener una relación basada en los siguientes aspectos:

- Toda la actividad que pudiera ser demandada de forma presencial ha de ser canalizada y registrada a través de los canales habilitados en las herramientas de gestión de tareas, peticiones, incidencias o cambios, velando porque el escalado, de producirse, sea inmediato.
- El personal de soporte estará perfectamente identificado, mediante uniforme de trabajo o tarjeta identificativa de la empresa adjudicataria, cuyo contenido deberá ser previamente validado por EJIE y seguirá un protocolo de estilo para la comunicación con los Receptores del servicio y las áreas de servicio, en especial para dar una respuesta adecuada a los incidentes escalados a otros ámbitos de soporte.

Desde el punto de vista de organización del soporte, se establecen tres tipos de soporte presencial, permanente o itinerante y soporte desde las oficinas del adjudicatario:

- Soporte presencial itinerante:
  Otro tipo de centros que no se encuentran en las circunstancias anteriores requieren soporte in-situ que ha de ser prestado basado en criterios de eficacia y eficiencia de forma geográfica. El soporte se prestará por tanto de forma itinerante cuando se requiera.

- Soporte presencial permanente:
  Existen sedes (o complejos de edificios) que requieren un soporte permanente basado en al menos uno de estos conceptos.
  - Volumen de trabajo. El número de incidentes hacen necesario uno o varios técnicos desarrollando su jornada de trabajo en el horario que se determine.

- Especificidad del entorno. El soporte técnico que requiere el negocio del cliente es muy específico.
- Convenios o situaciones particulares.
- Edificios críticos, que se muestran a modo informativo y no limitativo inicialmente los mostrados en el anexo VIII.

Personal permanente es un servicio que debe garantizar que, ante indisposiciones, salidas de recursos, existe siempre una persona de Backup preparada para asumir las operatorias.

Los centros con soporte presencial permanente e itinerante están descritos en el ANEXO VIII - DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL, y podrán ser variados a lo largo de la vigencia del contrato.
El personal destinado a estos centros ejercerá de punto de supervisión del resto de servicios de soporte técnico de 2º nivel, ejecutando o coordinando las actividades técnicas específicas tanto de soporte como de otros servicios descritos en otros apartados de este contrato:

- Averías Hardware.
- Soporte a las infraestructuras de comunicaciones.
- Soporte a videoconferencias o eventos multimedia.
- Actividades preventivas de soporte integral al puesto de trabajo.
- Implantaciones o despliegues.
- Dotación y retirada de equipos.

- Soporte desde las oficinas del Adjudicatario:

El servicio deberá prestarse preferentemente en oficinas propias del adjudicatario. De cara a la optimización de la prestación del servicio se plantea mantener una **ubicación principal** y varias ubicaciones adicionales. Se deberá realizar una coordinación óptima entre dichas ubicaciones y los recursos asociados a cada una.

Debido a la criticidad de la infraestructura gestionada por el grupo de soporte se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Habrá al menos una ubicación (en adelante “Ubicación Principal”) que cumpla los siguientes criterios:
  - Deberá estar situada de forma que se garantice la actuación en el CPD principal de EJIE ubicado en Vitoria en un tiempo inferior a 30 minutos y en el CPD de Contingencia ubicado en Erandio, en un tiempo inferior a 60 minutos. La asistencia en ese tiempo es necesaria para cubrir escenarios de pérdida de servicio que requieran la presencia in situ.

- Si se optara por el establecimiento de una “Ubicación Principal” más ubicaciones adicionales se cumplirán los siguientes criterios:
  - La Ubicación Principal se ajustará a los requisitos establecidos en el punto anterior con relación a los tiempos de actuación en CPD principal y de Contingencia.
  - Las ubicaciones adicionales deberán estar situadas de forma que se garantice la actuación en el CPD principal de EJIE ubicado en Vitoria y en el CPD de Contingencia ubicado en Erandio en un tiempo inferior a 60 minutos. La asistencia en ese tiempo es necesaria para cubrir escenarios de pérdida de servicio que requieran la presencia in situ.

- La distribución territorial de los recursos adscritos al servicio deberá garantizar una correcta comunicación dentro del equipo, el fomento de sinergias entre los diferentes roles y la agilidad en la resolución de incidencias y actuaciones relevantes con necesidad de presencia in situ.

- EJIE, por iniciativa propia o de alguno de sus clientes, podrá solicitar la presencia física de uno o varios integrantes específicos del servicio en sus oficinas o las de cliente para reuniones de seguimiento, nuevos proyectos, evolución de infraestructuras y proyectos, reuniones multidisciplinares así como incidencias críticas que requieran presencia física en los CPDs de EJIE. Todas estas solicitudes se consideran un requisito más del servicio no pudiendo, en ningún caso, suponer un sobrecoste para EJIE. A efectos de coordinación y organización del adjudicatario las solicitudes se comunicarán por los cauces establecidos con un preaviso suficiente.

- Ante incidencias categorizadas como Graves (por afectación a número de usuarios/negio de EJIE según metodología ITIL) por parte de los gestores de incidencias de EJIE desde el proceso de Gestión de Incidencias, EJIE podrá solicitar la presencia física de uno o varios integrantes específicos del servicio en sus oficinas para la investigación conjunta con el personal de EJIE y resolución de las mismas. En este sentido se deberá garantizar la presencia en las oficinas de EJIE en un tiempo máximo de 1 hora para los recursos que presten su servicio desde la “Ubicación Principal” y 2 horas para el resto de las ubicaciones si las hubiera.

En determinados casos debidamente justificados (tareas, incidencias o problemas que requieran la colaboración estrecha con otros equipos, problemas relevantes, eventos o brechas de seguridad etc.), se podrá desarrollar los trabajos desde las instalaciones de EJIE, cumpliendo las medidas de seguridad de EJIE descritas en el apartado de “condiciones de seguridad/generales” y en los Anexos de Seguridad. Entre otras medidas es imprescindible que cuando el servicio se proporcione desde las instalaciones del adjudicatario se cumplan las medidas especificadas sobre seguridad física, entre las que se encuentra que el servicio se proporcione desde una zona con control de acceso específico en el que la única red disponible sea la Red Corporativa.

En estas ocasiones la localización del personal adscrito al servicio será separada de la plantilla propia de EJIE, y cumpliendo lo establecido en las Instrucciones de buenas prácticas en la contratación de Servicios de Gobierno Vasco.

4.3 Requisitos del servicio

La empresa adjudicataria del servicio deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Existirá un Responsable del Servicio por parte de la empresa adjudicataria, representante de la misma e interlocutor y responsable de los trabajos ante el Responsable del Servicio en EJIE. Este Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria podrá delegar parte de sus tareas en alguno de los integrantes del equipo del servicio.
- El equipo de trabajo a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta de la Licitadora.
- La adjudicataria debe mantener el equipo según lo establecido en su oferta cumpliendo la solvencia requerida y de acorde a los perfiles y mínimos establecidos en la oferta durante el periodo fijado en cada actividad específica.

El responsable del servicio de EJIE se encargará de la priorización de las tareas a los responsables de los servicios de la empresa adjudicataria, si bien existe un grado de autonomía en la ejecución.

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

Durante la ejecución del contrato, EJIE podrá verificar los conocimientos y experiencia profesional del equipo de trabajo. La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre lo reflejado en el currículo y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, llevará el inmediato cambio del equipo de trabajo por personal que cumpla los requisitos detallados en la oferta de la Licitadora.
Adicionalmente, la licitadora detallará, de forma obligatoria, los siguientes aspectos:

- Procedimientos de actuación (comunicación de incidentes).
- Elaboración de procedimientos de resolución de incidencias y peticiones para ejecución de forma remota.
- Partes de intervención propuestos.
- Tiempos de disponibilidad y medios de acceso (hot-line 24h., e-mail, web, …).
- Tiempos de respuesta, y forma de comunicación de la actuación.
- Tiempos de resolución, y forma de comunicación de la resolución.
- Distribución de resolución de incidencias y peticiones entre presencial y remota
- Se medirá el número de incidencias y peticiones que resuelve la Adjudicataria de forma presencial y que podría haberse resuelto de forma remota.
- Stock de equipos.
- Medios humanos y materiales ofertados (las licitadoras deberán especificar en sus propuestas las oficinas, almacenes o ubicaciones disponibles por territorio, y el personal técnico, en número y cualificación, que pondrán al servicio de este contrato, valorándose el personal dedicado en exclusiva al mismo).
- Referencias de trabajos similares en características y volumen.

En el soporte “En Remoto” la reparación podrá realizarse mediante la conexión remota a los sistemas informáticos objeto de mantenimiento. En el caso de que las plataformas de gestión de los dispositivos no dispongan de capacidades para realizar este soporte remoto, la empresa adjudicataria deberá suministrar las herramientas de control remoto que se necesiten, previa validación por parte de EJIE.

La proveedora deberá proporcionar a los técnicos un dispositivo móvil corporativos (Android o iOS) con capacidad para ejecutar herramientas corporativas de gestión (control de instalaciones, asignación de incidencias/peticiones…). También deberán permitir el uso de una APP del servicio de IdaaS implantado para la identificación y el acceso a los sistemas con suficientes garantías.

La empresa dispondrá de las herramientas necesarias para asegurar el transporte seguro del material dentro de las ubicaciones a intervenir (carros…) o en caso de acudir a centros a realizar una intervención,

estas herramientas se trasladarán junto con el material. En algún caso se puede requerir escalera para actuar sobre elementos en altura. Los medios de transporte serán proporcionados por la empresa.

Se deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios para realizar los servicios objeto del contrato. Maquinaria y equipos auxiliares necesarios para el desarrollo de su función, serán por cuenta de la empresa adjudicataria del contrato. Así mismo correrán por su cuenta los medios técnicos y materiales utilizados, que cumplirán las normativas de seguridad e higiene en el trabajo y la legislación vigente en temas medioambientales.

La empresa deberá disponer de las herramientas necesarias para realizar el mantenimiento de los equipos de manera profesional, (montaje/desmontaje, traspaso de datos, limpieza de elementos, herramientas de diagnóstico…) que garanticen de forma continuada el correcto estado de los equipos de microinformática mediante labores de mantenimiento que solucionen las incidencias que se registren. En caso de ser necesaria la tramitación de la garantía de algún elemento, la adjudicataria será el punto de contacto con el fabricante y realizará el acompañamiento del fabricante si se va a realizar alguna intervención Onsite.

Como caso especial, se presta servicio a los centros de KZGunea, red de telecentros con características específicas que implican una atención diferente, con un ámbito tecnológico propio, y una gestión de los niveles de servicio a medida.

Se trata de atender las incidencias de los centros, tanto del equipamiento microinformático como de su red, además de se deben atender a las peticiones de movimientos de equipos, montajes de centros, renovaciones de material que se programen a lo largo del periodo. Para este servicio es imprescindible el conocimiento de Linux.

4.4 Logística asociada

Debe tenerse en cuenta que se podrá solicitar, esporádicamente, la renovación de equipamiento de oficinas localizadas en sedes de fuera de la CAPV (Argentina, Belgica, Chile, Estados Unidos, Mejico y Madrid).

El servicio deberá prestarse en oficinas propias de la adjudicataria. La Adjudicataria deberá disponer de un espacio de almacenamiento (almacén) seguro a una distancia máxima de 90 kms de cualquier centro objeto del expediente (para garantizar tiempos de entrega y de reparaciones, así como para evitar gastos de desplazamiento y de la logística asociada y de acuerdo al listado de distribución de centros del Anexo VI - Distribución De Centros De Osakidetza Por Territorio Histórico), con herramientas para la gestión del equipamiento TIC (equipos de puesto de trabajo, etc) que se deberá manipular. La ubicación de oficinas y almacenes cercanos a los centros hará que se reduzcan los tiempos de desplazamiento lo que implicará mejores tiempos de respuesta ante posibles incidencias, así como mayor tasa de resolución (más incidencias resueltas por un mismo recurso técnico). Es responsabilidad de la Adjudicataria garantizar la integridad del material objeto del servicio, mientras se encuentre bajo su responsabilidad o en los tránsitos entre ubicaciones. 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. Ha de llevar de forma diaria el control de material disponible en almacén y el material que entra-sale en una hoja de cálculo con formato específico.

La adjudicataria asume la obligación de disponer y costear una conexión a la red del cliente con un ancho de banda que garantice la calidad del servicio para facilitar el acceso remoto a las redes internas del cliente.

En dicho almacén la adjudicataria deberá disponer en stock de al menos 0,5% de los dispositivos gestionados en el Servicio, a menos que se acuerde otro nivel de stock con EJIE.

El equipamiento llegará al almacén etiquetado y con la maqueta base instalada por parte del proveedor de equipamiento, salvo en los casos contemplados anteriormente. Existe un número de elementos que se encuentra en EJIE y que deberán ser recogidos previamente a su instalación.
Las entregas de materiales no son uniformes con momentos de más de 1.000 equipos gestionándose en un mismo tiempo. Debe tenerse en cuenta que en las tareas de devolución se contempla la retirada por parte del propietario del material y que dependiendo del volumen se debe disponer de almacén que admita el manejo de carga para trailers.
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 del adjudicatario es responsable del mismo y deberá responder de su integridad.

4.5 Prestación de servicio

El servicio se prestará en las instalaciones asociadas en el alcance organizativo descritas en este pliego, cumpliendo las medidas de seguridad del Cliente descritas en el **apartado de "condiciones de seguridad/generales**".
La localización será separada de la plantilla del Cliente, con equipamiento propio y cumpliendo las instrucciones y normativa vigente.

El servicio se presta con operadores Bilingües (Euskera / Castellano)

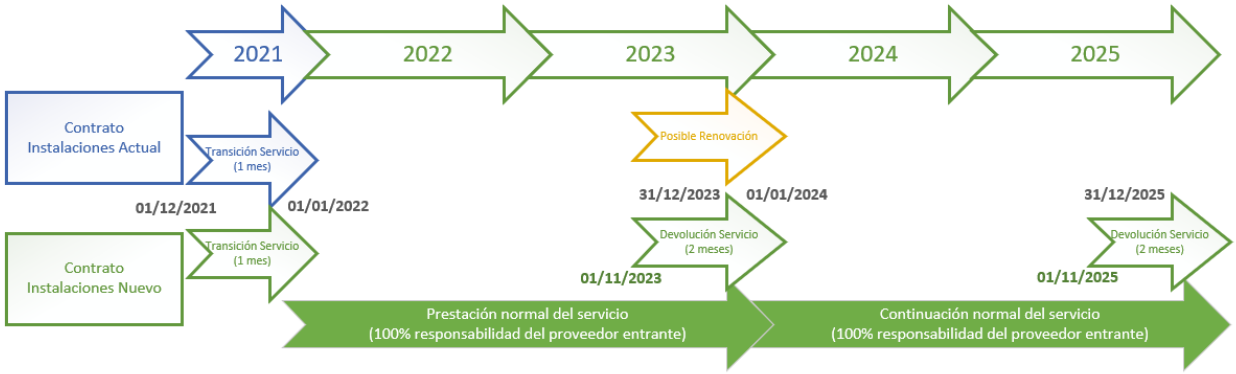
4.6 Actualización tecnológica

En el transcurso de la ejecución del contrato podrán surgir nuevas tecnologías, de necesaria adaptación por parte de los recursos asignados a los servicios. La transición de éstas se llevará a cabo con la coordinación del Responsable o Responsables de EJIE.

Se deberá garantizar la actualización de los conocimientos en los componentes de los servicios. Esta actualización de conocimientos deberá ser evaluable por EJIE, semestralmente, siendo responsabilidad de la Adjudicataria la adaptación de los recursos. En el caso de que no se llegue a las adaptaciones requeridas podrá conllevar la rescisión del contrato.

5 Fases de la prestación del servicio

Las fases por las que pasará el servicio se muestran a continuación:



5.1 Fase de transición

La etapa de transición comprende desde el Inicio del servicio hasta el comienzo de la prestación del Servicio por parte de la nueva Adjudicataria, y **tendrá una duración máxima de un (1) mes**. Durante este tiempo el Servicio lo seguirá prestando el proveedor saliente mientras la Adjudicataria realiza la transferencia de conocimiento, herramientas y procedimientos que sean necesarios, y se realiza el traspaso de actividad progresivamente. Esta fase no tendrá ningún coste para el EJIE, incluidos todos aquellos costes derivados de posibles traslados de elementos.

La Adjudicataria en su propuesta deberá presentar el **Plan de transición previsto**, y se encargará de coordinar y ejecutar el traspaso del servicio con la Adjudicataria actual de manera que se garantice en todo momento la continuidad del servicio.

El Plan de transición contemplará, entre otros, i) la metodología propuesta para la fase, ii) los recursos necesarios para ejecutarla, iii) el calendario propuesto, iv) la estrategia de transición, v) la documentación, procedimientos o herramientas a traspasar o utilizar, vii) el equipo y comités que participarán en la fase.
La **aprobación de la transición** y por consiguiente del Periodo de transición no se dará por finalizada hasta que se realicen los pilotos o pruebas necesarias acordadas con EJIE de manera que se pueda probar y garantizar la correcta transición de los servicios.

Durante esta fase se deberá, entre otras:

- Llevar a cabo la reunión de lanzamiento
- Revisar el Plan de transición presentado en la propuesta para ajustarlo a los objetivos, necesidades, situación actual y calendarios en el Inicio del servicio
- Presentar la nueva versión del Plan de transición actualizada en veinte (20) días laborales, que deberá ser aprobada por el Cliente
- Presentar al equipo que participará en la Fase de transición

5.2 Fase de servicio modelo futuro

Esta fase se caracteriza por la prestación normal del Servicio según lo requerido en el presente pliego, tanto a nivel operativo (ejecución del servicio, evolución tecnológica, etc.), como de gobierno (comités, seguimiento del servicio y de niveles de servicio, etc.).

5.3 Fase de devolución

La adjudicataria estará obligada a devolver el servicio, ya sea por finalización del contrato o por resolución del mismo, de manera que se devuelva el control total del servicio contratado. Esta fase se realizará durante los dos últimos meses antes de la finalización del contrato. Se deberá entregar durante el anteúltimo mes de la finalización del contrato, toda la documentación y materiales que sean posibles sin que ello afecte al servicio prestado.

Durante este periodo la adjudicataria está obligada, además de la prestación del servicio en su integridad, a:

- Proporcionar a EJIE y a la nueva adjudicataria toda la información del servicio (incidencias, problemas, configuraciones, herramientas de control, procedimientos acordados, proyectos en marcha, documentación, informes de situación, base de datos de conocimiento, inventario…).
- Devolver a EJIE o traspasar a la nueva adjudicataria los soportes informáticos de su propiedad que contengan tanto datos de carácter personal (copias de seguridad), como que no los contenga (discos imágenes de instalación, discos de licencia, material de almacenes…).
- Devolver a las empresas garantes o traspasar a la nueva adjudicataria todo el stock de piezas o material informático que esté en su poder para la gestión de garantías.

Durante la totalidad del período de devolución, los niveles de servicio y calidad solicitados deberán mantenerse inalterados y será responsabilidad de la adjudicataria.

Durante los 6 primeros meses de servicio a partir de la fecha de Inicio de servicio, la Adjudicataria deberá entregar el Plan de devolución del servicio, que será aprobado a los veinte (20) días laborables de la entrega, y que deberá incluir el detalle de las tareas, calendario, responsabilidades y metodología que afecte a los recursos (documentos, herramientas, procedimientos, etc.) de manera que se indique el estado en el que se encuentran y la manera en la que se traspasarán a la nueva Adjudicataria entrante durante la fase de devolución.

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 al 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.
Durante la ejecución de los servicios la adjudicataria podrá 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 transición. 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 Transición de cada servicio, la Adjudicataria estará obligada a reportar el nivel de los ANS con la periodicidad establecida.

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 Operativo, 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 Acuerdos De Niveles de Servicio

Los niveles de servicio se han definido en dos niveles, como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) de peticiones e incidencias. 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, o iii) cambiar la categoría del indicador entre ANS.
Las entregas que se solicitan en el presente pliego, como es el plan de devolución no tiene la consideración de ANS. En cambio, la Adjudicataria deberá remitir en tiempo y forma los documentos especificados, que estarán sujetos a la aceptación por parte de EJIE, que deberá de validarlos según los plazos.

CONCEPTOS PREVIOS

- **Fecha de Resolución de la incidencia:** Fecha en la cual el adjudicatario da por solucionada la incidencia, dando por terminada su intervención.
- **Fecha efectiva de Resolución de la incidencia:** Es la "Fecha de Resolución de la incidencia" cuando se ha recibido el cierre por parte del usuario o tras haber pasado los 7 días naturales sin haber recibido respuesta del mismo.
- **Fecha de Cierre de la incidencia:** Fecha en la cual el usuario ha dado por buena la resolución de la incidencia o han pasado los 7 días naturales sin haber recibido respuesta del mismo.
- **Tiempo de respuesta:** Es el tiempo comprendido desde la notificación de la incidencia, dentro del horario de cobertura, hasta el comienzo de la intervención efectiva en el equipo, bien sea de forma remota o presencial.
- **Tiempo de resolución:** Es el tiempo comprendido desde la notificación de la incidencia, dentro del horario de cobertura, hasta el momento de la resolución efectiva de la incidencia (Fecha efectiva de Resolución).
- **Reapertura de incidencias:** Se considera que una incidencia ha de reabrirse cuando tras su cierre (Fecha de Cierre de la incidencia), se reproduce la misma causa en el mismo equipo antes de 7 días naturales. En este caso, se mantiene el número de la incidencia.
- **Incidencia rechazada:** Se considera que una incidencia ha sido rechazada cuando el usuario no ha dado por buena la resolución de la incidencia dentro de los 7 días naturales que tiene para responder tras la notificación por parte del adjudicatario.
- **Criticidad de la incidencia:** La criticidad se calculará con arreglo a dos factores, volumen de material afectado y la perdida leve-grave-total de la funcionalidad. En la siguiente tabla se expresan los niveles de criticidad:

Nº de usuarios afectados	<=5	>5 y <=10	>10
Perdida Leve de Funcionalidad	Baja	Media	Alta
Perdida Grave o Total de la Funcionalidad	Media	Alta	Alta

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

INCIDENCIAS

Indicador de Servicio	Titulo	Descripción	Objetivo de cumplimiento	Periodicidad de media	Ambito de aplicación
ANS-1	Tiempo resolución incidencias críticas	% de incidencias críticas resueltas en menos de 2 horas laborables	>90%	Mensual	Soporte endpoint
ANS-2	Backlog de incidencias	% de incidencias arrastradas meses anteriores	<5%	Mensual	Instalaciones / Soporte endpoint
ANS-3	Incidencias sobre elementos recién instalado	% de incidencias en los 5 días posteriores a su entrega	<10%	Mensual	Instalaciones

ANS-4	Tiempo respuesta T1	% de incidencias con un tiempo de respuesta inferior a 4 horas	>60%	Mensual	Instalaciones / Soporte endpoint
ANS-5	Tiempo respuesta T2	% de incidencias con un tiempo de respuesta inferior a 1 día laborable	>90%	Mensual	Instalaciones / Soporte endpoint
ANS-6	Tiempo resolución T1	% de incidencias con un tiempo de resolución inferior a 8 horas	>55%	Mensual	Instalaciones / Soporte endpoint
ANS-7	Tiempo resolución T2	% de incidencias con un tiempo de resolución inferior a 3 días laborables	>90%	Mensual	Instalaciones / Soporte endpoint
ANS-8	Reaperturas	% de incidencias reabiertas	<10%	Mensual	Instalaciones / Soporte endpoint
ANS-9	Rechazos	% de incidencias rechazadas	<10%	Mensual	Instalaciones / Soporte endpoint
ANS-10	Remotas	% de incidencias atendidas y solucionadas en remoto	>85%	Mensual	Instalaciones

CONCEPTOS PREVIOS

- **Tiempo de Respuesta:** tiempo transcurrido en la gestión de una entrada, desde que ésta entra en el sistema, hasta que se comienza a trabajar de forma activa en la misma.
- **Tiempo de Resolución:** tiempo transcurrido en la gestión de una entrada, desde que ésta entra en el sistema, hasta que alcanza un estado final.
- **Niveles y tipos de servicio:** Son los valores de referencia que se marcan según el esfuerzo requerido para solucionar la petición.

NIVEL DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN
N1: NIVEL 1	Se requiere un esfuerzo de nivel básico.
N2: NIVEL 2	Se requiere un esfuerzo de nivel medio.
N3: NIVEL 3	Se requiere un esfuerzo de nivel alto.

PETICIONES

Indicador de Servicio	Titulo	Descripción	Objetivo de cumplimiento			Periodicidad de media	Ámbito de aplicación
			N1	N2	N3		
ANS-11	Tiempo respuesta	Tiempo de respuesta a peticiones.	4 h.			Mensual	Instalaciones / Soporte endpoint
ANS-12	Tiempo solución	Tiempo de solución a peticiones.	3 días l.	6 días l.	9 días l.	Mensual	Instalaciones / Soporte endpoint
ANS-13	Peticiones realizadas en fecha requerida	Peticiones realizadas en fecha requerida	>95%			Mensual	Instalaciones / Soporte endpoint
ANS-14	Reclamaciones	Reclamaciones, quejas recibidas	<2			Mensual	Instalaciones / Soporte endpoint
ANS-15	Mejora continua	Número de mejoras propuestas	≥4			Mensual	Instalaciones / Soporte endpoint
ANS-16	Mejora continua	Número de mejoras realizadas	≥3			Mensual	Instalaciones / Soporte endpoint
ANS-17	Elemento renovado en fecha	Número de equipos renovados en fecha	0,95			Mensual	Instalaciones

6.3 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 del Cliente, extrayendo el tiempo registrado entre los diferentes estados de un ticket. Los tiempos computarán en función de la definición cada tipo de indicador.

6.3.1 Cálculo de indicadores

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

INCIDENCIAS

Indicador de Servicio	Titulo	Descripción
ANS-1	Tiempo resolución incidencias críticas	$\frac{Nº\ de\ \text{incidencias críticas realizadas en}\ tiempo}{} * 100$

		$N^{o}\ de$ incidencias críticas realizadas
ANS-2	Backlog de incidencias	$\frac{N^{o}\ de \text{ incidencias abiertas de meses anteriores}}{N^{o}\ de \text{ incidencias abiertas el mes actual}} * 100$
ANS-3	Incidencias sobre elementos recién instalado	$\frac{N^{o}\ de \text{ incidencias abiertas sobre elementos recién instalados}}{N^{o}\ de \text{ elementos instalados en el mes actual}} * 100$
ANS-4	Tiempo respuesta T1	$\frac{N^{o}\ de \text{ incidencias con tiempo de respuesta menor a T1}}{N^{o}\ de \text{ incidencias en el mes actual}} * 100$
ANS-5	Tiempo respuesta T2	$\frac{N^{o}\ de \text{ incidencias con tiempo de respuesta menor a T2}}{N^{o}\ de \text{ incidencias en el mes actual}} * 100$
ANS-6	Tiempo resolución T1	$\frac{N^{o}\ de \text{ incidencias con tiempo de resolución menor a T1}}{N^{o}\ de \text{ incidencias en el mes actual}} * 100$
ANS-7	Tiempo resolución T2	$\frac{N^{o}\ de \text{ incidencias con tiempo de resolución menor a T2}}{N^{o}\ de \text{ incidencias en el mes actual}} * 100$
ANS-8	Reaperturas	$\frac{N^{o}\ de \text{ incidencias reabiertas}}{N^{o}\ de \text{ incidencias en el mes actual}} * 100$
ANS-9	Rechazos	$\frac{N^{o}\ de \text{ incidencias rechazadas}}{N^{o}\ de \text{ incidencias en el mes actual}} * 100$
ANS-10	Remotas	$\frac{N^{o}\ de \text{ incidencias remotas}}{N^{o}\ de \text{ incidencias en el mes actual}} * 100$
ANS-11	Tiempo respuesta	$\frac{N^{o}\ de \text{ peticiones con tiempo de respuesta en plazo}}{N^{o}\ de \text{ peticiones en el mes actual}} * 100$
ANS-12	Tiempo solución	$\frac{N^{o}\ de \text{ peticiones con tiempo de solución en plazo}}{N^{o}\ de \text{ peticiones en el mes actual}} * 100$
ANS-13	Peticiones realizadas en fecha requerida	$\frac{N^{o}\ de \text{ peticiones con fecha requerida en plazo}}{} * 100$

		$\frac{\text{Nº de peticiones en el mes actual}}{}$
ANS-14	Reclamaciones	Número de reclamaciones registradas en el mes
ANS-15	Mejora continua	Número de mejoras propuestas en el mes
ANS-16	Mejora continua	Número de mejoras realizadas en el mes
ANS-17	Elemento renovado en fecha	$\frac{\text{Nº de elementos renovados en el mes}}{\text{Nº de elementos planificados del mes actual}} * 100$

6.4 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

7.1 Responsabilidades y gestión del servicio

Los Servicios solicitados en el presente pliego precisan de un estrecho seguimiento en su ejecución por parte de EJIE con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos, la satisfacción del Cliente.
La empresa 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 Licitadora 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.
Para alcanzar estos objetivos se define una estructura de seguimiento del contrato de tres niveles:

- **Nivel estratégico**, orientado a la resolución de conflictos que impactan en el servicio, mejora progresiva de los mismos y a la modificación del contrato de manera que este alineados con los objetivos de EJIE.
- **Nivel seguimiento del servicio**, Este nivel se encarga de realizar un seguimiento de los SLA, la priorización de iniciativas y de resolver los problemas con bajo impacto en el servicio.
- **Nivel operativo** está ligado a la ejecución concreta de los servicios. Por ello, se encarga del seguimiento diario del servicio, realizando la revisión de las incidencias, interrupciones de servicio, riesgos y seguimiento de los proyectos.

7.1.1 Comité Estratégico

Existirá un Comité estratégico del servicio, formada por el Director del Servicio de la empresa Adjudicataria y por los responsables del servicio designados por EJIE, con la función de supervisar el desarrollo a alto nivel del servicio, promover la mejora continua del servicio y acordar las modificaciones del contrato.
Este comité se reunirá trimestralmente, o bajo petición expresa de EJIE, y entre sus tareas se encuentran las siguientes:

- Resolución de situaciones de especial, disputas, surgidas en el servicio y no resueltas a nivel de seguimiento del servicio.
- Revisión y seguimiento de costes del servicio.
- Aprobación de iniciativas relacionadas con el servicio.
- Seguimiento a alto nivel del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de cada periodo y determinar el grado de incumplimiento de los ANS.
- Cualquier otro asunto en el ámbito de sus competencias que el propio Comité considere de interés.

7.1.2 Comité Seguimiento del Servicio

Existirá un comité de seguimiento del servicio, formada por los responsables de la empresa Adjudicataria y las siguientes personas designadas por EJIE:

- Director del servicio (bajo demanda)
- Gestores del servicio
- Responsables de procesos o funcionales
- Responsable de la transición (cuando aplique)

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

- Seguimiento de los diferentes SLA´s y su evolución.

- Revisar, adaptar y proponer modificaciones de los Niveles de Servicio inicialmente requeridos en base a la mejora continua de los mismos pudiendo establecer nuevas métricas, valores objetivos, etc.
- Aprobar la supresión o incorporación de ANS definidos en el Pliego y su posible sustitución por otros más acordes con la evolución de los servicios contratados.
- Verificación del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Aceptación de los servicios mensuales
- Priorización de las diferentes iniciativas.
- El estudio de los informes de actividad.
- Revisión de informes de las actividades de calidad.
- 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. Los informes elaborados por este comité serán al menos los siguientes y la información que deben contener es:

- Informe Semanal de seguimiento de servicio.
    - Seguimiento de SLA's indicando causas de incumplimientos si los hubiera.
    - Seguimiento problemas graves y acciones tomadas.
    - Seguimiento temas de seguridad.
    - Seguimiento resto procesos IT.
    - Revisión de informes de las actividades de calidad.
    - Acciones proactivas del servicio.
    - Dedicación del servicio, horas extras y su justificación.
    - Planes de formación.
    - Cuadro de Mando de evolución del servicio.
    - Seguimiento de actuaciones concretas
- Actas de reuniones.

7.1.3 Seguimiento Operativo

Existirán reuniones semanales operativas de seguimiento del servicio con la función de supervisar continuamente el desarrollo de las prestaciones contratadas. Dichas reuniones estarán formadas por los perfiles operativos y técnicos necesarios, tanto por la parte de la Adjudicataria como de EJIE, para dar seguimiento al día a día de la operación de los servicios, que entre otros serán:

- Gestores del servicio (bajo demanda)
- Responsables de procesos o funcionales
- Técnicos del servicio

Varias de las tareas serán:

- Seguimiento de las incidencias y peticiones del periodo
- El estudio de los informes de actividad
- Revisión de problemas, incidencias reseñables, soluciones aportadas

La Adjudicataria generará informes periódicos de seguimiento semanal que se enviarán y serán presentados al responsable del servicio por parte de EJIE. Los informes elaborados por este comité serán serán al menos los siguientes y la información que deben contener es:

- Informe Semanal de seguimiento de servicio.
    - Estado de los diferentes SLA y su evolución.
- Seguimiento Incidencias y problemas.
    - Número de incidencias, reincidencias y peticiones.
    - Incidencias categorizadas por causa.
    - Tiempo de resolución de incidencias y peticiones.
    - Desglose por tipo de incidencia (hard, soft., consumible, etc.) así como el tiempo de pérdida de servicio total por cada causa.
    - Equipos afectados por las incidencias o peticiones.
- Seguimiento peticiones, despliegues y cambios

- Datos de actualización del parque.
- Inventario del equipamiento instalado y variaciones respecto al anterior.
- Configuraciones y parametrizaciones realizadas.

- Actas de reuniones.

7.1.4 Documentación de Seguimiento

Los acuerdos alcanzados en los Comités quedarán recogidos en un acta o documento de seguimiento y será responsabilidad de la Adjudicataria su elaboración y su paso a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la finalización de la reunión, así como la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión. Estos documentos tendrán validez una vez que EJIE ratifique su contenido.

7.2 Modificaciones en los servicios

Dentro de la oferta, basándose en los requerimientos especificados para el servicio, en la estimación que se realiza en los Anexos y del enfoque del servicio, se deberá hacer una propuesta base, que en el transcurso de la prestación del servicio podrá modificarse, tanto al alza como a la baja, dependiendo de las necesidades de EJIE en la prestación de sus servicios y que será revisada con una periodicidad trimestral, siendo dichas modificaciones obligatorias para la Adjudicataria.

En caso de producirse alguna variación, EJIE comunicará al menos con 1 mes de antelación las características de la misma. En todo caso sólo se facturará por los servicios efectivamente realizados. Las causas que pueden motivar la modificación del Servicio se han expuesto anteriormente en el punto 5.1 Alcance organizativo.

7.3 Constitución inicial del equipo de trabajo

El equipo técnico a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes y perfiles relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados.
Será necesario que el 100% de los recursos base asignados al servicio tengan una dedicación al servicio del 100%, durante toda la ejecución del contrato.
Si tras la adjudicación se observara que el equipo de proyecto no se corresponde con el establecido en la oferta técnica se contempla:

- Caso que la adjudicataria presente justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, se procederá a:
  - La presentación por la adjudicataria de sustituto/s con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
  - Aceptación del sustituto/s por parte del Responsable del servicio de EJIE.
- Caso de que se demostrase que el cambio no se corresponde con causa justificada, EJIE se reserva el derecho no solo a la aprobación del sustituto/s sino incluso a la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del pedido/contrato, si este hecho fuera elemento determinante en la mencionada adjudicación.

7.4 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La valoración de la calidad de los trabajos objeto del presente pliego corresponde al Responsable de EJIE, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría o superior, si existen razones justificadas que lo aconsejen.
Si la adjudicataria propusiera el cambio de alguna de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días naturales de antelación, y requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de sustituto/s con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación del sustituto/s por parte del Responsable del servicio de EJIE

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante un mínimo de 15 días. Por lo tanto, si a criterio del Responsable de EJIE, esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo del sustituto/s no serán facturables corriendo a cargo de la adjudicataria.

8 Condiciones de Seguridad/Generales

EJIE S.A. proporcionará acceso a sus sistemas informáticos y entregará la información, software y documentación necesaria para poder llevar a cabo los Servicios especificados, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a no utilizar para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Condiciones Técnicas, 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 por EJIE, S.A., así como a la descarga de la misma de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo. Queda terminantemente prohibido:

- El uso de estos recursos para actividades no relacionadas con el propósito del negocio, 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 EJIE o bajo supervisión de EJIE. Todos los ordenadores personales que se conecten a la red corporativa serán de las marcas y modelos homologados. La Licitadora pondrá a disposición de EJIE dichos equipos para que se les instale el software necesario. Todos los ordenadores personales a los que EJIE les haya instalado software se llevarán a EJIE para que se formatee el disco duro a la finalización del servicio a EJIE.
- La Licitadora se compromete a informar periódicamente a EJIE de los activos de información con los que proporciona el servicio.

Serán también de obligado cumplimiento las “Políticas de Seguridad para empresas Licitadoras” (publicadas en www.ejie.es, apartado “Perfil de contratante”, “información”). El servicio objeto del presente pliego se proporcionará desde las oficinas de la Licitadora, de modo que:

- Según el apartado “Aplicabilidad de las Políticas Específicas de Seguridad para Licitadores” de dichas políticas:
    - El lugar de ejecución del servicio tendrá la consideración de “remoto”
    - La propiedad de las infraestructuras TIC utilizadas tendrá la consideración “de la Licitadora”
    - El “nivel de acceso” a los sistemas de EJIE tendrá la consideración de “con acceso privilegiado”
- La Licitadora además se compromete al cumplimiento y a proporcionar la información solicitada en el documento “Políticas de Seguridad para personal de Empresas Licitadoras – Anexo - Infraestructura TIC y Seguridad física y del entorno.” que se encuentra en el Anexo Seguridad de este documento. Esta información será utilizada en las auditorías que se realizarán periódicamente. Será obligación de la Licitadora proporcionar esta información anualmente y ante cualquier cambio significativo en su contenido.

9 ANEXO I- DEFINICIONES

Concepto	Definición
Cliente	EJIE como entidad que realiza la contratación. Poder adjudicador.
Contrato	Hace referencia a la relación contractual que se establecerá desde la formalización del contrato con objeto contemplado en el del presente pliego, hasta el fin de vigencia del mismo.
Equipamiento	Conjunto de aparatos electrónicos y servicios anexos que pueden girar en torno al ordenador personal, incluyendo el propio ordenador personal (ya sea de sobremesa o portátil).
Inicio de los servicios	1 de diciembre de 2021.
Órgano Gestor	Nombre del organismo que gestiona los servicios TIC a prestar a las personas usuarias profesionales del Gobierno Vasco y sus ciudadanos, que actualmente recae sobre EJIE, bajo el marco de actuación del proyecto Batera
Periodo de transición	Período durante el cual la Adjudicataria entrante realiza la transición de los Servicios de la Adjudicataria saliente. La duración del periodo transcurre desde el inicio de la transición por parte de la Adjudicataria entrante hasta la aprobación por parte de EJIE de la correcta transición de los servicios.
Plan de transición	Documento donde se especifican las tareas, procedimientos, responsabilidades, calendario, pilotos propuestos para probar la correcta transición de los servicios, etc., para realizar con éxito el traspaso de responsabilidades de gestión y operación de los servicios de la Adjudicataria saliente a la Adjudicataria entrante.
Receptor/es del servicio	Inicialmente son organismo Osakidetza y RCAGV. En un futuro será todos los organismos que actualmente están en el proyecto EJIE-Batera como son Gobierno Vasco, Osakidetza, Red Sectorial de Justicia, etc. Y todo aquel organismo que se incorpore.
Licitadora	Empresa o unión temporal de empresas que presenta una oferta según las condiciones establecidas en el presente pliego a través de la aplicación de licitación electrónica de Gobierno Vasco.

Servicio/s	Alcance a prestar por la adjudicataria definido en el presente pliego.
Sistemas de Información	Relación de aplicaciones, sistemas, infraestructuras, datos, en general, cualquier conjunto de servicios TIC que Gobierno Vasco pone a disposición de sus Receptores del servicio. (Anexo VIII)
Director	Persona definida por la Adjudicataria con la experiencia necesaria para controlar y gestionar la totalidad del Servicio. Será también la emncargada de la relación con el responsable del servicio en EJIE.

10 ANEXO II – Volumetría Referencia del Servicio

10.1 RCAGV

10.1.1 RCAGV - Distribución de resoluciones por equipo último año

La distribución de incidencias y peticiones en las que interviene el personal presencial para alguna de las tipologías siguientes, es la que se muestra a continuación:

Año 2020	Service now	Service Manager (Osakidetza)	ITSM Gobierno/Justizia
Incidencias instalaciones	134*	10.413	4.160
Peticiones instalaciones	115*	6.783	9.264
Incidencias EndPoint	500	1.548	720
Peticiones EndPoint	808	178	480

*En service now para Instalaciones en el momento actual solo tiene telefonia IP (son 6 meses de servicio)

10.1.2 RCAGV - Distribución de peticiones por mes

A continuación, se muestra a modo orientativo las peticiones que recibe el equipo por cada mes y tipología.

Actuación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Instalación PCs	112	151	130	52	57	97	77	53	138	171	167	75	1280
Instalación de Software	51	54	103	29	42	33	22	15	47	32	44	23	495
Instalación de Periféricos	46	48	15	7	15	51	22	11	44	59	53	35	406

* una petición puede incluir varios elementos

10.1.3 RCAGV - Mantenimiento de hardware. Garantías

	Nº dispositivos	En garantía
PC incluidos portátiles	12.068	93%
Impresoras	4.001	59%
Escáneres	1.441	71%

10.1.4 RCAGV - Distribución de equipamiento por marca

MARCA	Nº dispositivos
LENOVO	8.569
HP	2.355
Otros (Apple, Dell, acer…)	1.144

PC y portátiles incluidos

10.1.5 RCAGV - Incidencias presenciales Administración General

Actuación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
INSTALACIONES	12	4	5	1	1	5	2	4	2	4	2		42
MNTO HARDWARE	82	98	45	25	55	94	111	43	107	82	97	65	904
RESOLUTORES CAU	416	308	256	89	252	287	192	139	364	336	344	182	3.165

10.1.6 RCAGV -Incidencias presenciales Red Sectorial de Justicia

Actuación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
INSTALACIONES	69	73	38	24	52	93	104	40	102	74	98	59	826

10.2 Osakidetza

10.2.1 Osakidetza - Distribución de resoluciones por equipo último año

La distribución de incidencias y peticiones en las que interviene el personal presencial tiene la distribución y media anual que se indica a continuación:

Actuación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Incidencias	953	824	1051	888	1034	903	765	627	832	876	872	701	10.326
Instalaciones	155	158	226	155	256	330	272	213	352	309	297	143	2.866

10.2.2 Osakidetza - Distribución de elementos por marca

Marca	Total
Lenovo	27.267
HP	2.892
Otros	231

10.2.3 Osakidetza – Distribución de elementos (PC+portátiles) por garantía

	Total
Sin Garantía	13,77%
Garantía	86,23%

11 ANEXO III - NÚMERO DE USUARIOS

	Nº de usuarios
Osakidetza	72.446
RCAGV	16.905
RSJ	3.588
Total	92.939

12 ANEXO IV - PUESTO DE USUARIO POR CENTRO

Osakidetza Puesto

MAQUINAS		
PRODUCTO	VERSION	PRODUCCION
Microsoft Windows 7	Enterprise N	1000
Microsoft Windows 10	Professional	1000
Microsoft Windows 10	Enterprise	25000
TOTAL		27000

EJIE Puesto

MAQUINAS		
PRODUCTO	VERSION	
Microsoft Windows 7	Enterprise N	50
Microsoft Windows 10	Professional	500
Microsoft Windows 10	Enterprise	10000
TOTAL		10550

Osakidetza Teléfonos IP

TOTAL
4.830

EJIE Teléfonos IP

TOTAL
7.922

Osakidetza Tablets

TOTAL
2.139

13 ANEXO V – VOLUMETRÍA DE INTERVENCIONES RELACIONADAS CON COMUNICACIONES

13.1 OSAKIDETZA

A continuación, se muestra la carga de trabajo del equipo de instalaciones para la relación de las actividades relacionadas con los routers y switches para Osakidetza.

Tipo Intervención	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20
CORRECTIVO - Asistencias	1	2		1	1	1
CORRECTIVO - In situ	12	6	5	13	5	5
EVOLUTIVO - Asist. Terceros in situ	1		1		1	1
INSTALACIONES	6	5	1	2	8	3
DESINSTALACIONES	2	2				
Total	**22**	**15**	**7**	**16**	**15**	**10**

Tipo Intervención	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	ene-21	feb-21	Total
CORRECTIVO - Asistencias		1			1		8
CORRECTIVO - In situ	7	5	9	9	6	5	87
EVOLUTIVO - Asist. Terceros in situ	8	1			2	1	16
INSTALACIONES	7	3		2	1	5	43
DESINSTALACIONES	1	3		1	2	1	12
Total	**23**	**13**	**9**	**12**	**12**	**12**	**166**

13.2 RCAGV

La carga de trabajo del equipo de instalaciones para RCAGV es similar que la representada en Osakidetza.

14 ANEXO VI - DISTRIBUCIÓN DE CENTROS DE OSAKIDETZA POR TERRITORIO HISTÓRICO

14.1 DISTRIBUCIÓN DE CENTROS DE ARABA

Nombre
ORGANIZACIÓN CENTRAL
GOPEGUI (CONSULTORIO)
ZUAZO (CONSULTORIO)
LEGUTIO (CONSULTORIO)
IZARRA (CONSULTORIO)
ARABA OESTE ZUYA (CONSULTORIO)
ARANBIZKARRA (CENTRO DE SALUD)
ARANBIZKARRA II (C.S.)
SAN MARTÍN-ARIZNABARRA (C.S.)
DURANA (CONSULTORIO)
CASCO VIEJO (CENTRO DE SALUD)
LA HABANA (CONSULTORIO)
NUESTRA SRA DE ESTIBALIZ (AMB)
ABETXUKO (CENTRO DE SALUD)
LAKUA-ARRIAGA (C.S.)
ALEGRÍA (CONSULTORIO)
ARAYA (CONSULTORIO)
OZAETA (CONSULTORIO)
ARABA ESTE SALVATIERRA (C.)
MAESTU (CONSULTORIO)
BERNEDO (CONSULTORIO)
CAMPEZO (CONSULTORIO)
ELCIEGO (CONSULTORIO)
ELVILLAR (CONSULTORIO)
LABASTIDA (CONSULTORIO)
LANCIEGO (CONSULTORIO)
LAPUEBLA (CONSULTORIO)
LEZA (CONSULTORIO)
MOREDA (CONSULTORIO)
NAVARIDAS (CONSULTORIO)
VILLABUENA (CONSULTORIO)
YECORA (CONSULTORIO)
RIOJA ALAVESA LAGUARDIA (C.)
OYÓN (CONSULTORIO)
SANSOMENDI (CENTRO DE SALUD)
BERANTEVILLA (CONSULTORIO)
BERGUENDA (CONSULTORIO)
ESPEJO (CONSULTORIO)
NANCLARES (CONSULTORIO)
PEÑACERRADA (CONSULTORIO)
POBES (CONSULTORIO)
RIVABELLOSA (CONSULTORIO)
SALCEDO (CONSULTORIO)
SALINAS DE AÑANA (CONSULTORIO)
VILLANUEVA DE VALDEGOVIA (C.)
ZAMBRANA (CONSULTORIO)
ZARAMAGA (CONSULTORIO)
ARAMAIONA (CONSULTORIO)
RETES LLANTENO (CONSULTORIO)
ARTZINIEGA (CONSULTORIO)
LUYANDO (CONSULTORIO)
RESPALDIZA (CONSULTORIO)
AMURRIO (CENTRO SALUD)
LLODIO (AMBULATORIO)
OKONDO (CONSULTORIO)
SEDE TXAGORRITXU
HOSPITAL DE LEZA
SEDE SANTIAGO
HOSPITAL PSIQUIÁTRICO DE ALAVA
EMERGENCIAS ARABA
EMERGENCIAS LLODIO
DIRECCIÓN PRIMARIA OSI ARABA
ALMACÉN PRIMARIA OSI ARABA
ESCUELA UNIVERSIT ENFERMERÍA
S.M.E. ALAVA CSM. AIALA-LLODIO

S.M.E. ALAVA SERV REHAB COMUN.
S.M.E. ALAVA HOSP DÍA PSIQUIAT
UNIDAD ATT. PRIMARIA OLARIZU
U.A.P. LAKUABIZKARRA
CENTRO DE SALUD ZABALLA CP
ARABA PROGRAMA DENTAL INFANTIL (P.A.D.I)
CENTRO VASCO TRASF-HEMOD ALAVA
SAMANIEGO (CONSULTORIO)
GAZALBIDE-TXAGORRITXU
ALAVA EMERGENCIAS
VIÑASPRE (CONSULTORIO)
COTA
UNIDAD DE TERAPIA EDUCACIONAL
CENTRO DE SALUD DE SALBURUA
CENTRO DE SALUD ZABALGANA
H.U.A. CONSULTAS EXTERNAS
ANTOÑANA(CONSULTORIO)
APELLANIZ (CONSULTORIO)
BAÑOS DE EBRO (CONSULTORIO)
BARRIOBUSTO (CONSULTORIO)
BOVEDA (CONSULTORIO)
CONTRASTA (CONSULTORIO)
FONTECHA (CONSULTORIO)

KRIPAN (CONSULTORIO)
LAGRAN (CONSULTORIO)
LABRAZA (CONSULTORIO)
PUENTELARRA (CONSULTORIO)
SAN VICENTE DE ARANA (CONSULTORIO)
TUESTA (CONSULTORIO)
ULLIBARRI ARANA (CONSULTORIO)
VILLANAÑE(CONSULTORIO)
C.S.M. INFANTO JUVENIL
CSM ZABALLA (CENTRO PENITENCIARIO)
ALDA (CONSULTORIO)
C. FUNCIONAL EXTERNO
C.S.M SALBURUA
C.S.M. ZABALGANA
ARABA UNIDAD DOCENTE ATT. FAMILAR Y COM. (UDMAFyC)
EMERGENCIAS - OFICINA ARABA
LLODIO (AMBULATORIO)
C. SOPORTES EXTERNOS
OSATEK SANTIAGO
OSATEK VITORIA
IIS BIOARABA
EJIE CPD2 - OSAKIDETZA

14.2 DISTRIBUCIÓN DE CENTROS DE BIZKAIA

Nombre
OTXANDIO (CONSULTORIO)
UBIDEA (CONSULTORIO)
SAN ADRIAN (C.S.)
ALBIA (CENTRO DE SALUD)
PROGRAMA DENTAL INFANTIL (PADI) Y PREV. MAMA, TRANSPLANTES
ALTAMIRA (CENTRO DE SALUD)
BASURTO (CENTRO DE SALUD)

BEGOÑA (CENTRO DE SALUD)
CASCO VIEJO (CENTRO DE SALUD)
DEUSTO (CENTRO DE SALUD)
BOMBERO ETXANIZ (C.S.)
INDAUTXU (C.S.)
OTXARKOAGA (CENTRO DE SALUD)
LA PEÑA (CENTRO DE SALUD)
REKALDEBERRI (CENTRO DE SALUD)
SAN IGNACIO (CENTRO DE SALUD)
SANTUTXU-EL KARMELO (C.S.)

BOLUETA-SAGARMINAGA (C.S.)
SANTUTXU-SOLOKOETXE (C.S.)
TXURDINADA (AMBULATORIO)
TXURDINAGA (CENTRO DE SALUD)
LA MERCED (CENTRO DE SALUD)
ZORROZA (CENTRO DE SALUD)
ZURBARAN (CENTRO DE SALUD)
CONSULTORIO ZIERBENA
GALLARTA (CENTRO DE SALUD)
LAS CARRERAS (CONSULTORIO)
MUSKIZ (CENTRO DE SALUD)
CARRANZA (CONSULTA)
LANESTOSA (CONSULTORIO)
ARCENTALES - SAN MIGUEL (CONSULTARIO)
ARCENTALES (CONSULTA)
TRUCIOS (CONSULTA)
BALMASEDA (CENTRO DE SALUD)
SANTURTZI (CENTRO DE SALUD)
ALONSOTEGI (CENTRO DE SALUD)
CRUCES (CENTRO DE SALUD)
CENTRO DE SALUD URBAN - BARAKA
GORDEXOLA (CONSULTA
GUEÑES (CENTRO DE SALUD)
LA CUADRA (CONSULTORIO)
ZARAMILLO (CONSULTORIO)
SODUPE (CENTRO DE SALUD)
KUETO (CENTRO DE SALUD)
LUTXANA - BARAKALDO (C.S.)
AMBULATORIO MARKONZAGA
ORTUELLA ESPECIALIZADA
REPELEGA (AMBULATORIO)
PORTUGALETE CENTRO (C.S.)
SAN VICENTE (CENTRO DE SALUD)
MAMARIGA (CENTRO DE SALUD)
LA ARBOLEDA (CONSULTORIO)
TRAPAGARAN (CENTRO DE SALUD)
ZABALLA (CENTRO DE SALUD)
ARANGUREN (CONSULTORIO)
SOPUERTA-LA BALUGA (CONSULTORIO)

SOPUERTA (CONSULTA)
GALDAMES (CONSULTORIO)
GALDAMES - SAN PEDRO (CONSULTORIO)
ZALLA (CENTRO DE SALUD)
ZUAZO (CENTRO DE SALUD)
ERMUA (CENTRO DE SALUD)
MALLABIA (CONSULTORIO)
ZIORTZA-BOLIBAR (CONSULTORIO)
GOROZIKA (CONSULTORIO)
GIZABURUAGA (CONSULTORIO)
IBARRURI (CONSULTORIO)
ZELAIETA (CONSULTORIO)
ATXONDO (CONSULTORIO)
BERRIZ (CONSULTORIO)
ELORRIO (CONSULTORIO)
GARAI (CONSULTORIO)
ZALDIBAR (CONSULTORIO)
MATIENA (CENTRO SALUD)
ORDUÑA (CONSULTORIO)
AMOREBIETA (CENTRO SALUD)
ARANTZAZU (CONSULTORIO)
AREATZA(CONSULTORIO)
ARTEA (CONSULTORIO)
BEDIA (CONSULTORIO)
DIMA (CONSULTORIO)
LEMOA (CONSULTORIO)
ZEANURI (CONSULTORIO)
IGORRE (CENTRO SALUD)
ARKOTZA (CONSULTORIO)
ARRANKUDIAGA (CONSULTORIO)
UGAO-MIRAVALLES (CONSULTORIO)
ZARATAMO (CONSULTORIO)
ZEBERIO (CONSULTORIO)
ARRIGORRIAGA (CENTRO SALUD)
BASAURI (AMBULATORIO)
SAN MIGUEL (CONSULTORIO)
KAREAGA (CENTRO SALUD)
MUNDAKA (CONSULTORIO)
BERMEO (CENTRO SALUD)

DURANGO (AMBULATORIO)	ARMINTZA (CONSULTORIO)
IURRETA (CONSULTORIO)	LEMONIZ (CONSULTORIO)
IZURTZA (CONSULTORIO)	PLENTZIA (CENTRO DE SALUD)
MAÑARIA (CONSULTORIO)	GORLIZ (CONSULTORIO)
DURANGO-LANDAKO (CENTRO SALUD)	LAS ARENAS (AMBULATORIO)
GALDAKAO (AMBULATORIO)	LEIOA (CENTRO DE SALUD)
APERRIBAI (CONSULTORIO)	ARRIETA (CONSULTORIO)
LARRABETZU (CONSULTORIO)	BAKIO (CONSULTORIO)
USANSOLO (CONSULTORIO)	FRUNIZ (CONSULTORIO)
GERNIKA (CENTRO SALUD)	GAMIZ (CONSULTORIO)
ARRATZUA (CONSULTORIO)	GATIKA (CONSULTORIO)
ELANTXOBE (CONSULTORIO)	LAUKIZ (CONSULTORIO)
EREÑO (CONSULTORIO)	MARURI (CONSULTORIO)
ERRIGOITI (CONSULTORIO)	MEÑAKA (CONSULTORIO)
FORUA (CONSULTORIO)	MUNGIA (CENTRO DE SALUD)
GAUTEGIZ DE ARTEAGA (CONSULTOR	BERANGO (CENTRO DE SALUD)
IBARRANGELU (CONSULTORIO)	URDULIZ (CONSULTORIO)
MENDATA (CONSULTORIO)	SOPELANA (CENTRO DE SALUD)
MORGA (CONSULTORIO)	LEZAMA (CONSULTORIO)
MUNITIBAR (CONSULTORIO)	LOIU (CONSULTORIO)
MURUETA (CONSULTORIO)	SONDIKA (CENTRO DE SALUD)
MUXIKA (CONSULTORIO)	ZAMUDIO (CONSULTORIO)
NABARNIZ (CONSULTORIO)	DERIO (CENTRO DE SALUD)
BUSTURIA (CENTRO DE SALUD)	HOSPITAL CRUCES
AMOROTO (CONSULTORIO)	HOSPITAL SAN ELOY
AULESTIA (CONSULTORIO)	HOSPITAL GÓRLIZ
EA (CONSULTORIO)	HOSPITAL SANTA MARINA
ISPASTER (CONSULTORIO)	HOSPITAL GALDAKAO - USANSOLO
MENDEXA (CONSULTORIO)	HOSPITAL BASURTO
LEKEITIO (CENTRO SALUD)	HOSPITAL ZAMUDIO
OROZKO (CONSULTORIO)	HOSPITAL DE BERMEO
ETXEBARRIA (CONSULTORIO)	HOSPITAL DE ZALDIBAR
MARKINA (CENTRO SALUD)	ADMINISTRACIÓN
BERRIATUA (CONSULTORIO)	BIZKAIA EMERGENCIAS
ONDARROA (CENTRO SALUD)	EMERGENCIAS ARTAZA
ALGORTA (CENTRO DE SALUD)	EMERGENCIAS URIOSTE
ASTRABUDUA (CENTRO DE SALUD)	ADMINISTRACION
ERANDIO LA CAMPA	C.S.M. AJURIAGERRA TOXICOMANÍA
ERANDIO (CENTRO DE SALUD)	C.S.M. AJURIAGERRA ADULTOS

C.S.M. DROGODEPEND. BARAKALDO
C.S.M. DERIO
C.S.M. ERCILLA
U.P.I. GALDAKAO
C.S.M. GERNIKA
COMUNIDAD TERAPÉUTICA MANUENE
C.S.M. NOVIA SALCEDO
C.S.M. URIBE ADULTOS
C.S.M. UPI URIBE
SAN JUAN DE DIOS ESP
C.S.M. SANTURTZI
DIRECCIÓN PRIMARIA OSI BARRUALDE-GALDAKAO
C.S.M. DURANGO
C.S.M. BASAURI (PSICÓLOGOS)
C.S.M. GALDAKAO
C.S.M. BOMBERO ETXANIZ
C.S.M. BARAKALDO
C.S.M. SESTAO
C.S.M. ZALLA
C.S.M. ERANDIO
C.S.M. ORTUELLA
BIZKAIA ASESORÍA JURÍDICA, PREV. COLON
GAZTELEKU (CENTRO DE SALUD)
C.S.M. BERMEO
HOSP. DÍA BILBAO-GARAMENDI
ARANGOITI (CENTRO DE SALUD)
FIKA (CONSULTORIO)
C.S.M. PORTUGALETE
HOSPITAL DE DÍA SESTAO
HOSPITAL DE DÍA BASAURI
ETXEBARRI (CENTRO SALUD)
CONSULTORIO LA IBERIA
ANDRA MARI (CONSULTORIO)
HOSPITAL DE DÍA DURANGO
HOSPITAL DE DÍA ERMUA
HOSPITAL DE DÍA ERANDIO
HOSPITAL DE DÍA BARAKALDO
BARRIKA (CONSULTORIO)

EMERGENCIAS GERNIKA
CENTRO VASCO TRASF-HEMOD BIZK
BIZKAIA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
CENTRO TERAPÉUTICO ORTUELLA
HOSP. DÍA BARAKALDO-M.IZQUIERD
EMERGENCIAS HELICÓPTERO
ALANGO (CENTRO DE SALUD)
AULA FORMACION
OLABEAGA (CONSULTORIO)
HOSP. DÍA BILBAO-TXURDINAGA
MINA DEL MORRO (CENTRO SALUD)
OSATEK
ADMINISTRACIÓN-BILBAO
PRIMEROS EPISODIOS- BILBAO-BAS
PRIMEROS EPISODIOS-BASAURI
PRIMEROS EPISODIOS-ALGORTA
CENTRO DE SALUD URBI BASAURI C
U.P.I. EZKERRALDEA
CENTRO DE SALUD RONTEGI
KRONIKGUNE
HOSPITAL GERNIKA-LUMO
C.S. Urbi Basauri (C.P.)
HOSPITAL DE DIA URIBE-LAS AREN
CENTRO DE SALUD DE BUENAVISTA
SUKARRIETA (CONSULTORIO)
MINIRESIDENCIA BEGOÑALDE
C.S.M. ERCILLA INFANTIL
C.S.M. NA BILBAO
HOSPITAL DE DIA GERNIKA
HOSPITAL URDULIZ
CENTRO DE SALUD MIRIBILLA
ZALLA ESPECIALIZADA
RETUERTO/ERREKA-ORTUKO (CONSULTORIO)
C.S.M. BASAURI
IBERMATICA - APM ASISTENCIAL
C.S.M. OTXARKOAGA
BOMBERO ETXANIZ
BIZKAIA DIRECCIÓN TERRITORIAL SANIDAD

Care4Chronics
AMBULATORIO MARKONZAGA
BASAURI (AMBULATORIO)
GALDAKAO (AMBULATORIO)
ALGORTA (CENTRO DE SALUD)
ERANDIO (CENTRO DE SALUD)
PLENTZIA (CENTRO DE SALUD)
LAS ARENAS (AMBULATORIO)
LEIOA (CENTRO DE SALUD)
LEIOA (CENTRO DE SALUD)
MUNGIA (CENTRO DE SALUD)
SOPELANA (CENTRO DE SALUD)
DERIO (CENTRO DE SALUD)
ALANGO (CENTRO DE SALUD)
CENTRO DE SALUD URBI BASAURI C
CENTRO DE SALUD RONTEGI

AMOREBIETA (CENTRO SALUD)
DURANGO-LANDAKO (CENTRO SALUD)
LEKEITIO (CENTRO SALUD)
HOSPITAL GERNIKA-LUMO
BEGOÑA (CENTRO DE SALUD)
BIZKAIA UNIDAD DOCENTE ATT.FAMILAR Y COM.(UDMAFyC)
OSATEK GALDAKAO
OSATEK URDULIZ
OSATEK LAS ARENAS
OSATEK DR. AREILZA
OSATEK DEUSTO
IIS BIOCRUCES BIZKAIA
IRALA (C.S.)

14.3 DISTRIBUCIÓN DE CENTROS DE GIPUZKOA

Nombre
ALTZA-ROTETA (C.S.)
AMARA BERRI (AMBULATORIO)
AMARA-PRIM (C.S.)
ONDARRETA (C.S.)
BIDEBIETA (C.S.)
ALDE ZAHARRA (C.S.)
EGIA (C.S.)
NTRA. SRA. CORO - GROS (AMB.)
URNIETA (C.S.)
HERNANI (C.S.)
INTXAURRONDO (C.S.)
OSI BIDASOA - HONDARRIBIA
OSI BIDASOA - IRUN DUMBOA
OSI BIDASOA - IRUN CENTRO
LARZABAL (AMBULATORIO)
ERRENTERIA-IZTIETA (C.S.)
USURBIL (C.S.)
LASARTE (C.S.)
ASTIGARRAGA (C.S.)
LOIOLA (C.S.)
OIARTZUN (C.S.)
LEZO (C.S.)
PASAI DONIBANE (C.S.)
PASAI ANTXO (C.S.)
PASAI SAN PEDRO
ERRENTERIA-BERAUN (C.S.)
AIA (C.S.)
ORIO (C.S.)
ZARAUTZ (C.S.)
GETARIA (C.S.)
ZESTOA (C.S.)
ZUMAIA (C.S.)
ABALTZISKETA (CONSULTORIO)
ALBISTUR (CONSULTORIO)
AMEZKETA (CONSULTORIO)
BALIARRAIN (CONSULTORIO)
BEIZAMA (CONSULTORIO)
BIDEGOIEN (CONSULTORIO)
IKAZTEGIETA (CONSULTORIO)
LEGORRETA (CONSULTORIO)
UGARTE (CONSULTORIO)
ALEGIA (CENTRO DE SALUD)
ANDOAIN (CENTRO DE SALUD)
ARRASATE (AMBULATORIO)
AZKOITIA (CENTRO DE SALUD)
AZPEITIA (AMBULATORIO)
ERREZIL (CONSULTORIO)
BEASAIN (AMBULATORIO)
IDIAZABAL (CONSULTORIO)
MUTILOA (CONSULTORIO)
OLABERRIA (CONSULTORIO)
ORMAIZTEGI (CONSULTORIO)
SEGURA (CONSULTORIO)
ZEGAMA (CONSULTORIO)
ANTZUOLA (CONSULTORIO)
ELGUETA (CONSULTORIO)
BERGARA (CENTRO DE SALUD)
ANOETA (CONSULTORIO)
ASTEASU (CONSULTORIO)
IRURA (CONSULTORIO)
BILLABONA (CENTRO DE SALUD)
DEBA (CENTRO DE SALUD)
MUTRIKU (CENTRO DE SALUD)
EIBAR (AMBULATORIO)
ELGOIBAR (CENTRO DE SALUD)
MENDARO (CONSULTORIO)
SORALUZE (CENTRO DE SALUD)
BERASTEGI (CONSULTORIO)
BERROBI (CONSULTORIO)
ELDUAIEN (CONSULTORIO)
GAZTELU (CONSULTORIO)
LEABURU (CONSULTORIO)
LIZARZA (CONSULTORIO)

TXARAMA (CONSULTORIO)
IBARRA (CENTRO DE SALUD)
LEGAZPIA (CENTRO DE SALUD)
OÑATI (CENTRO DE SALUD)
ATAUN (C. SAN GREGORIO)
ATAUN (CONSULTORIO)
ITSASONDO (CONSULTORIO)
LAZKAO (CENTRO DE SALUD)
ZALDIBIA (CONSULTORIO)
ORDIZIA (CENTRO DE SALUD)
TOLOSA (CENTRO DE SALUD)
AMAROZ (CONSULTORIO)
ADMINISTRACIÓN OSI TOLOSALDEA
ESCORIAZA (CENTRO DE SALUD)
ARETXABALETA (CENTRO DE SALUD)
EZKIO-ITSASO (CONSULTORIO)
GABIRIA (CONSULTORIO)
ZUMARRAGA (CENTRO DE SALUD)
HOSPITAL DONOSTIA
HOSPITAL DE MENDARO
OSI BIDASOA - HOSPITAL BIDASOA
HOSPITAL DE ZUMARRAGA
HOSPITAL ALTO DEBA
CENTRO BITARTE
GIPUZKOA EMERGENCIAS
EMERGENCIAS DONOSTI
OFICINA GUIPUZKOA
DIRECCION Y ADMINISTRACIÓN
P.A.C. DONOSTIA
GIPUZKOA UNIDAD DOCENTE
UADI (UNIDAD DE ATENCION DE DIA INTENSIVA)
C.S.M. DONOSTIA-EGIA
C.S.M. IRÚN
C.S.M. RENTERIA
C.S.M. BEASAIN
C.S.M. ZUMARRAGA
C.S.M. ZARAUTZ
UNIDAD DEL SIDA GIPUZKOA

C.S.M. MONDRAGON
GIPUZKOA ASESORIA JURIDICA Y P.D.P.C.M. (MAMA)
C.S.M. ANDOAIN
C.S.M. AZPEITIA
C.S.M. EIBAR
C.S.M. DONOSTIA ANTIGUO
ZERAIN (CONSULTORIO)
ITZIAR (CONSULTORIO)
RESIDENCIA SANTIAGO
URRESTILLA (CONSULTORIO)
OREXA (CONSULTORIO)
ANGIOZAR (CONSULTORIO)
CENTRO VASCO TRASF-HEMOD GIPUZKOA
EXTRACCIONES SANCHEZ TOCA
LEINTZ - GATZAGA (CONSULTORIO)
BELAUNTZA (CONSULTORIO)
EMERGENCIAS ARRASATE
UTE LASARTE
C.S.M. DONOSTIA AMARA
U. ATENCION PRECOZ
CENTRO DE SALUD DE MARTUTENE
C.S.M. TOLOSA
EQUIPO PSIQUIATRÍA INFANTIL
AIZARNAZABAL (CONSULTORIO)
ALMACEN OSI DEBABARRENA
EMERGENCIAS BIDASOA
HOSPITAL EIBAR
ONKOLOGIKOA
CLÍNICA DE LA ASUNCIÓN
GIPUZKOA PLAN SIDA E ITS
GIPUZKOA PROGRAMA DENTAL INFANTIL (P.A.D.I)
TOLOSA (ESPECIALIZADA)
OSATEK DONOSTIA
OSATEK ZUMARRAGA
OSATEK EIBAR
IIS BIODONOSTIA
AIETE (CENTRO DE SALUD)

15 ANEXO VII - DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL INSITU

Actualmente existen técnicos presenciales (y que se requieren que lo sigan teniendo) en Osakidetza, con la siguiente distribución:

	Formato presencial Osakidetza	
Bizkaia	OSI BARRUALDE-GALDAKAO	1
	OSI EZKERRALDEA-ENKARTERRI-CRUCES	1
	OSI BILBAO-BASURTO	1
Gipuzkoa	OSI DONOSTIALDEA	1
	OSI ALTO DEBA / BAJO DEBA	1
Araba	OSI ARABA	2
	DIRECCION GENERAL	2

Para la atención de RCAGV y el resto de organismos se dispone de ubicación reducida en Bizkaia (Gran Vía), Gipuzkoa (intxaurrondo), Araba (Lakua y EJIE), donde existe personal más o menos estable, aunque es un diseño de la Adjudicataria para eficientar el servicio. No obstante, se debe tener en cuenta que la Licitadora debe disponer de ubicación de trabajo en los tres territorios.
En cualquiera de las situaciones la Adjudicataria deberá garantizar los niveles de servicio (ANS).

El resto del personal se encuentra en formato itinerante o en las oficinas de la empresa adjudicataria.

16 ANEXO VIII – Software Base

EJGV
Producto
7-Zip x64
Adobe Acrobat Reader DC - Español
Adobe Shockwave Player
Cisco AnyConnect Secure Mobility Client
Egoitza Txartela Birtuala
FortiClient VPN
Google Chrome
Idazki Desktop
Instalable DNIe
Instalable TC-FNMT
Izenpe Middleware
Java 8 Update 151
Java 8 Update 151 x64
Libre Office Suite
Microsoft Edge
Microsoft Office Language Interface Pack 2016- Euskara
Microsoft Office Profesional Plus 2016
Microsoft OneDrive
Mozilla Firefox 58.0.2 (x64 es-ES)
Oracle Enterprise Single Sing-On Client
Vmware Horizon Client
Windows Driver Package-Direccion General de la Policía (UMPass) SmartCard
Windows Driver Package-Fabrica Nacional de Moneda y Timbre (UMPass) SmartCard

OSAKIDETZA
Producto
7-Zip (x64)
Adobe Acrobat Reader DC - Español
Adobe Shockwave Player
Crystal rteports Basic Runtime for Visual Studio 2008
Epson Printer Software
Epson Universal Print Drivers Printer Uninstall
Idazki Desktop
Instalable DNIe

Instalable TC-FNMT
Izenpe Middleware
Java 8 Update 151
Java 8 Update 151 (64 bit)
Libre Office Suite
LibUsDotNet
Microsoft Acces Runtime 2016
Microsoft Office Language Interface Pack 2016 - Euskara
Microsoft Office 2016 Standard
Microsoft OneDrive
Mozilla Firefox (x64-es)
NDDigital DCS Server
NDDigital nddPrint Agent
Paquete Controladores de Windows-Lexmark International Printer
SAP Crystal Reports runtime engine for .NET Framework 32 bit
Team Developer 5,2 Deployment
Vmware Horizon Client
Windows Driver Package-Direccion General de la Policía (UMPass) SmartCard
Windows Driver Package-Fabrica Nacional de Moneda y Timbre (UMPass) SmartCard
Xuxen 5,1 Euskarako Zuzentzailea
Xuxen 5,1 Internet Explorer
Zoom
Zoom Outlook Plugin

RSJ
Producto
7-Zip 19.00 (x64 edition)
Adobe Acrobat Reader DC MUI
Adobe Flash Player 32 NPAPI
Adobe Shockwave Player 12.2
Fujitsu Unreal Media Player Plugin 9.5.1 version 9.5.1
Google Chrome
Idazki Desktop
Instalable DNIe
Instalable TC-FNMT
Izenpe Middleware
Java 8 Update 151

K-Lite Codec Pack 9.9.0 (Full)
LibreOffice 5.4.5.1
Mirsoft Access Runtime 2010
Microsoft Office Language Interface Pack 2016 - Euskara
Microsoft Office Standard 2016
Mozilla Firefox 67.0.4 (x64 es-ES)
VLC media player
Vmware Horizon Client
Windows Driver Package - Dirección General de la Policía
Windows Driver Package - Fabrica Nacional de Moneda y Timbre
Zword