

CONTRATO

**DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LOS
SISTEMAS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIÓN**

entre

**“INNOBASQUE AGENCIA VASCA DE LA INNOVACIÓN -
BERRIKUNTZAREN EUSKAL AGENTZIA”**

y

HSI TECHNOLOGIES EUSKADI, S.L.

Zamudio, a 04 de mayo de 2018

ÍNDICE

REUNIDOS.....	4
EXPONEN	4
CLÁUSULAS	5
1. OBJETO DEL CONTRATO.....	5
2. LEGISLACIÓN APLICABLE AL CONTRATO	5
3. DOCUMENTOS QUE INTEGRAN EL CONTRATO Y ORDEN DE PREVALENCIA	5
3.1. DOCUMENTACION CONTRACTUAL	5
3.2. ORDEN DE PREVALENCIA	5
4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO, HORARIO Y LUGAR.....	6
5. PERSONAL	6
5.1. REPRESENTANTE DEL CONTRATISTA	6
5.2. VACACIONES, HUELGAS Y AUSENCIAS	6
6. MATERIALES	7
7. OBLIGACIONES LABORALES, DE SEGURIDAD SOCIAL, Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	7
7.1. OBLIGACIONES LABORALES	7
7.2. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	8
8. VIGENCIA DEL CONTRATO.....	8
8.1. PLAZO.....	8
8.2. PRORROGA.....	8
9. PRECIO Y FORMA DE PAGO.....	9
9.1. PRECIO.....	9
9.2. CONCEPTOS INCLUIDOS.....	9
9.3. REVISION	9
9.4. DEVENGO Y FORMA DE PAGO DEL PRECIO.....	9
9.5. COMPENSACION.....	9
10. OTRAS CONDICIONES DEL SERVICIO	10
10.1. AUTORIZACIONES Y NORMATIVA.....	10
10.2. DOCUMENTACION TECNICA DURANTE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS	10
11. SEGUROS	10
12. IMPOSIBILIDAD DE CUMPLIMIENTO	11
13. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA.....	11
14. PENALIDADES.....	11
15. CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN	12
16. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.....	13

17. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....	13
17.1. CAUSAS DE RESOLUCION	13
17.2. CONSECUENCIAS DE LA RESOLUCION POR INCUMPLIMIENTO	14
18. DESISTIMIENTO DE INNOBASQUE.....	14
18.1. DESISTIMIENTO Y NOTIFICACIÓN	14
18.2. CONSECUENCIAS DEL DESISTIMIENTO.....	14
19. INDEMNIZACIÓN	14
20. COMUNICACIONES	15
21. CONFIDENCIALIDAD.....	15
22. JURISDICCIÓN	16
ANEXO I: OFERTA.....	17
ANEXO II. PLIEGOS DE CLAUSULAS ADMINISTRATIVAS (CON SU CARATULA) Y DE PRESCRIPCIONES TECNICAS.....	18



En Zamudio, a 07 de mayo de 2018

REUNIDOS

- I. De una parte, Innobasque Agencia Vasca de la Innovación - Berrikuntzaren Euskal Agentzia, con CIF G-48-997159, con domicilio en Laida Bidea , edificio 203 -48170 Zamudio (Bizkaia) , debidamente representada por Leire Bilbao Elguezbal, mayor de edad, con DNI 30.623.562-M. Sus facultades resultan de apoderamiento otorgado ante el Notario de Bilbao D. Manuel López Pardiñas de fecha 15 de mayo de 2017 y nº 1.297 de protocolo (la “**Propiedad**” o “**Innobasque**”, indistintamente)
- II. De otra parte D. Javier Tejada Luna con DNI nº 46.738.155-Q en representación de HSI TECHNOLOGIES EUSKADI, S.L. con NIF B-95-787941 y domicilio social en C/ Ledesma,nº 10 -6º-5ª-48001 Bilbao (Bizkaia).Sus facultades resultan de apoderamiento otorgado ante el Notario de Bilbao D. Elías Moral Velasco de fecha 30 de junio de dos mil dieciséis y nº 863 de protocolo (el “**Contratista**”).

INTERVIENEN

Ambas partes (las “**Partes**”), según intervienen, se reconocen poder y capacidad legal bastantes para obligarse en los términos del presente contrato (el “**Contrato**”), por lo que puestas previamente de acuerdo, libremente,

EXPONEN

- I. Que Innobasque requiere la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte técnico de los sistemas informáticos y de comunicación
- II. Que con objeto de contratar el citado servicio, Innobasque ha convocado un concurso negociado con publicidad del que ha resultado adjudicataria la oferta presentada por el Contratista, que se acompaña como Anexo I (la “**Oferta**”).
- III. Que el Contratista se dedica profesionalmente, con carácter habitual y de forma organizada, a proveer a terceros servicios de Gestión de Instalaciones para el Mantenimiento de Sistemas Informáticos y de Comunicaciones., teniendo por tanto plena capacidad para cumplir sus obligaciones derivadas del presente Contrato.
- IV. Que las Partes se encuentran plenamente facultadas para prestar y recibir la totalidad de los servicios, así como cualquier otra prestación, actuación o servicio de carácter complementario a los anteriores cuya realización esté prevista en el presente Contrato.

Sobre la base de lo anterior, las Partes, reconociéndose mutuamente la capacidad legal necesaria para ello, otorgan el presente contrato de servicios, que se regirá con arreglo a las siguientes

CLÁUSULAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

- V. El Contratista se obliga por el presente Contrato a prestar a Innobasque los servicios de mantenimiento y soporte técnico de los sistemas informáticos y de comunicación de conformidad con lo recogido en este Contrato y en la Oferta (el “Servicio” o los “Servicios” indistintamente).

2. LEGISLACIÓN APLICABLE AL CONTRATO

En lo no previsto expresamente en el presente Contrato y los documentos que lo integran, según se definen en la cláusula 3, serán de aplicación las normas de Derecho Privado en cuanto a sus efectos y extinción. No obstante, serán de aplicación las normas contenidas en el Título V del Libro I del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (“TRLCSP”), sobre modificación de los contratos.

3. DOCUMENTOS QUE INTEGRAN EL CONTRATO Y ORDEN DE PREVALENCIA

3.1. Documentación contractual

Forman parte del Contrato los siguientes documentos:

- (i) Oferta presentada por el Contratista, de la que se acompaña copia como Anexo I.
- (ii) El pliego de cláusulas administrativas particulares (el “PCAP”), su carátula y el pliego de prescripciones técnicas (“PPT”), que se acompañan como Anexo II.

3.2. Orden de prevalencia

Los anexos de este Contrato forman parte integrante e inescindible del mismo y, en conjunto, constituyen la totalidad de lo acordado entre las Partes con respecto a su objeto, sustituyendo a cualquier acuerdo anterior.

En caso de discrepancia, el orden de prevalencia es el siguiente en lo que se refiere exclusivamente al alcance de dicha discrepancia y sólo para la materia a la que se refiera:

- (i) La carátula del PCAP.
- (ii) El PCAP.
- (iii) Este Contrato.
- (iv) El PPT.
- (v) La Oferta.

4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO, HORARIO Y LUGAR

El Contratista prestará a Innobasque el Servicio con el detalle y en los términos y condiciones de prestación que se establecen en el presente Contrato y en la Oferta.

El Contratista, prestará el Servicio en el horario necesario para cumplir lo pactado.

El Servicio se prestará en las oficinas de Innobasque en el Parque Científico y Tecnológico de Zamudio.

5. PERSONAL

Los Servicios serán prestados por el Contratista utilizando el equipo profesional que resulte necesario para hacer posible su cumplimiento en forma y plazo. En todo caso, el Contratista deberá asignar a la ejecución de los Servicios el personal que consta en su Oferta (en adelante, el “Equipo”), debiendo el Contratista respetar y cumplir en su organización la estructura exigida, en su caso, en el Pliego de prescripciones técnicas.

El Contratista manifiesta que los miembros del Equipo tienen suficiente experiencia y capacitación profesional para llevar a cabo la totalidad de los Servicios.

5.1. Representante del Contratista

El Contratista deberá designar un representante o encargado durante la prestación de los Servicios (el “Representante del Contratista”).

El Representante del Contratista, será el responsable de la dirección, planificación y coordinación de los Servicios, y actuará a su vez como representante del Contratista y máximo interlocutor técnico válido ante la dirección de Innobasque. Además, tendrá la responsabilidad y capacidad para en cada momento proporcionar la Documentación Técnica necesaria y actualizarla con las modificaciones que puedan realizarse en la instalación.

Este representante deberá estar localizable, y disponible en horario de oficina Innobasque o para cualquier situación que por su relevancia y alcance requiera una capacidad de reacción y actuación inmediata o ante una emergencia.

El Contratista designará un suplente que ejercerá sus funciones durante su ausencia, cubriendo la totalidad de la jornada operativa del Equipo.

5.2. Vacaciones, huelgas y ausencias

En caso de enfermedad, vacaciones u otras situaciones equivalentes, el Contratista, tomará las medidas oportunas para mantener en todo momento la calidad del Servicio.

En caso de huelga, el Contratista, será responsable de garantizar los servicios mínimos necesarios para realizar el Servicio durante el montaje, la celebración y el desmontaje de cualquier evento en curso.

Ante los paros laborales de los que tenga conocimiento previo, el Contratista se compromete a negociar, con antelación suficiente, los servicios mínimos de acuerdo a la normativa que esté en vigor y al objetivo antes expuesto.

6. MATERIALES

El Contratista deberá proporcionar, a su costa, todos los equipos, herramientas y medios auxiliares necesarios que requiera la adecuada prestación de los Servicios y, como mínimo, los incluidos en su Oferta.

7. OBLIGACIONES LABORALES, DE SEGURIDAD SOCIAL, Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

7.1. Obligaciones Laborales

Sin perjuicio de las demás obligaciones del Contratista, establecidas en el Contrato, el Contratista, se obliga frente a Innobasque a actuar en calidad de empleador del personal destinado a la actividad contratada, por cuanto el mismo depende exclusivamente del Contratista, dirigiendo y coordinando todas las tareas y actividades de dicho personal, ejercitando respecto del mismo las correspondientes facultades organizativas, de dirección y disciplinarias y siendo, asimismo, responsable de todas las obligaciones de naturaleza laboral y de Seguridad Social respecto a dicho personal. En concreto, sin carácter limitativo, son obligaciones del Contratista:

- (i) Cumplir (y asegurar que sus empleados, los subcontratistas autorizados y los empleados de éstos cumplan) con todas y cada una de las disposiciones legales, fiscales, laborales y de Seguridad Social, así como tener al personal que se asigne a la actividad contratada integrado en su plantilla, debidamente contratado y de alta en la Seguridad Social, estar al corriente del pago de los salarios correspondientes, satisfacer indemnizaciones, subsidios y estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de Seguridad Social, así como en cualquier tipo de compensación económica derivada de la relación laboral existente entre el Contratista y su personal.
- (ii) Acreditar mensualmente a Innobasque el cumplimiento de todas las obligaciones laborales y de Seguridad Social respecto del personal designado para la ejecución de la actividad contratada, declarando expresamente que, a la fecha de suscripción del presente Contrato, se encuentra al corriente de sus obligaciones de índole laboral y de Seguridad Social.

A este respecto, el Contratista, deberá entregar a Innobasque, cuando así lo precise: (i) una lista del personal adscrito a la actividad contratada; (ii) fotocopia de los comprobantes de pago de la Seguridad Social (Impresos TC-1 y TC-2) relativos al mes anterior al facturado; y (iii) fotocopia de los recibos de salarios debidamente firmados por sus empleados y relativos al mes anterior al facturado.

7.2. Prevención de riesgos laborales

El personal del Contratista deberá estar instruido en el manejo de los equipos e instalaciones de Protección Contra Incendios (PCI) y formar parte de los equipos de intervención del plan de emergencia de Innobasque.

El Contratista deberá observar en la ejecución de los Servicios objeto del presente Contrato, cuantas medidas de prevención de riesgos laborales y seguridad y salud exijan las disposiciones legales vigentes, o aun sin ser legalmente exigibles, aconseje la prudencia para evitar que se produzcan accidentes, se causen daños o perjuicios a terceros o se incurra en infracciones sancionables penal o administrativamente, de todo lo cual será directo responsable el Contratista respecto de Innobasque.

En consecuencia, el Contratista asumirá cuantas responsabilidades se deriven del incumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, tanto en lo que se refiere a la actividad contratada con el Innobasque como a la que a su vez subcontrate con terceros, en los términos establecidos por la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales y demás legislación aplicable.

A este respecto, el Contratista deberá tener en todo momento a disposición de Innobasque, la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones del Contratista en materia de prevención de riesgos laborales. Dicha documentación deberá ser entregada de forma inmediata por el Contratista a Innobasque tras el requerimiento por escrito de Innobasque.

En el supuesto de que el Contratista incumpla las obligaciones establecidas en la presente Cláusula, dicho incumplimiento será causa suficiente y justificada de terminación anticipada del Contrato por el Contratista, responsabilizándose plenamente el Contratista, sin límite alguno, de cualquier daño o perjuicio que pudiera derivarse para Innobasque del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones en materia laboral, de Seguridad Social y de prevención de riesgos laborales.

8. VIGENCIA DEL CONTRATO

8.1. Plazo

El Contrato entrará en vigor con su firma, y permanecerá en vigor durante un período de 36 meses

8.2. Prórroga

No se plantea prórroga.

9. PRECIO Y FORMA DE PAGO

9.1. Precio

El precio máximo a cobrar por el Contratista por la prestación de los Servicios será el incluido en su Oferta.

Al inicio de cada año natural, se llevará a cabo la revisión del precio de acuerdo al criterio fijado en las cláusulas administrativas de la contratación.

9.2. Conceptos incluidos

En el precio se entienden incluidos todos los gastos y costes que pudieran surgir para el desarrollo de la actividad del Contratista, así como todos los gastos para la obtención de los certificados oficiales, impuestos, gastos, tasas, y arbitrios de cualquier índole fiscal, al igual que el IVA, necesarios para el cumplimiento por parte del Contratista de las obligaciones asumidas en virtud del presente Contrato.

Los costes de los bienes de terceros y/o precios de servicios de terceros que no deban ser asumidos por el Contratista conforme a este Contrato sólo serán abonados por Innobasque cuando cumplan los siguientes requisitos: (i) que hayan sido previamente autorizados por Innobasque; (ii) que sean necesarios para la prestación de los Servicios; y (iii) que sean directamente incurridos por el Contratista en dicha prestación y debidamente acreditados mediante la presentación del original de la correspondiente factura.

9.3. Revisión

De acuerdo al criterio fijado en las cláusulas administrativas de contratación, no se plantea revisión alguna.

9.4. Devengo y forma de pago del precio

La facturación será mensual, a final de cada mes, y el pago se efectuará a 30 días fecha factura .

El pago de cualquier tipo de honorario, gasto e IVA repercutible a favor del Contratista se efectuará previa deducción, en su caso, de cualquier impuesto o tributo que la Propiedad estuviese obligada a practicar o de las penalidades impuestas por la Propiedad al Contratista de conformidad con lo previsto en el Pliego de cláusulas administrativas y este Contrato.

9.5. Compensación

La Propiedad podrá descontar y retener de cualquier pago debido al Contratista las cantidades que éste le adeude en virtud del presente Contrato o por cualquier otro motivo.

10. OTRAS CONDICIONES DEL SERVICIO

10.1. Autorizaciones y normativa

Será responsabilidad exclusiva del Contratista obtener a su costa todas las licencias, autorizaciones, permisos, altas en registros reglamentarios, homologaciones y cesiones de derechos que sean necesarias para la prestación de los Servicios, exonerando a Innobasque de cualquier reclamación que pudiera efectuarle por la falta o deficiencia de las mismas.

En el desarrollo de los Servicios, el Contratista observará y cumplirá toda la normativa, estándares y buenas prácticas que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecute tanto en sus aspectos técnicos como administrativos. También deberá atenerse a las normas de funcionamiento general que emanen de Innobasque.

10.2. Documentación Técnica durante la prestación de los Servicios

Durante la prestación de los Servicios el Contratista deberá llevar y actualizar la documentación técnica que se precise.

Una vez finalizado o resuelto el Contrato, el Contratista deberá entregar a Innobasque toda la Documentación Técnica original.

11. SEGUROS

El Contratista suscribirá y mantendrá en vigor durante el curso del presente contrato las siguientes pólizas de seguro:

- (i) Seguro de Responsabilidad Civil que garantice frente a las reclamaciones por daños que se puedan causar a terceros, a consecuencia directa o indirecta, acción u omisión, de los trabajos objeto de este contrato, incluso los debidos a defectos e insuficiencias técnicas de la prestación de los servicios objeto de este contrato.

En este seguro se deberá hacer constar como asegurado adicional a Innobasque, sin perder por ello la consideración de tercero. Entre sus coberturas deberán estar comprendidas la Responsabilidad Civil Patronal, la Post-trabajos y Post-Servicios, así como los gastos de defensa y fianzas. Asimismo, deberá garantizar expresamente los daños ocasionados a los locales (Responsabilidad Civil Locativa) a los que se hace mención en la estipulación 10ª con sublímite suficiente de acuerdo con la superficie del local cedido. Como único sublímite adicional será admisible una cantidad de, al menos, Euros 400.000 por víctima en Responsabilidad Civil Patronal

- (ii) Seguro de enfermedad y accidente de todos sus trabajadores asignados a la prestación de los servicios, de acuerdo con la Ley o convenios sectoriales o particulares.
- (iii) Seguro de Responsabilidad Civil de suscripción obligatoria para todos los vehículos que sean utilizados en la prestación de los servicios, y que estén sujetos

a la Ley de Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos de Motor.

- (iv) Cualquier seguro, relacionado o no con los servicios a prestar, que resulte exigible según la legislación aplicable a lo largo de la vigencia del contrato.

El Contratista deberá notificar por escrito a Innobasque con, al menos, treinta días de antelación, la cancelación o alteración del alcance de la cobertura de cualquiera de las pólizas de seguro.

El contratista deberá acreditar la contratación y vigencia de los seguros antes de la firma del presente contrato, aportando copia íntegra de las pólizas y de los justificantes de pago de prima, pudiendo además Innobasque solicitar en todo momento la acreditación documental de la contratación, el pago, el contenido y vigencia de los seguros. Si no se cumpliera con este requisito, y sin perjuicio de lo establecido en este contrato en relación con los supuestos de incumplimiento, Innobasque se reserva la contratación de los oportunos seguros por cuenta y cargo del Contratista, deduciendo el importe de las primas satisfechas de las liquidaciones que se le practicaran.

Los seguros contratados en virtud de los compromisos establecidos en la presente Cláusula, no limitarán las obligaciones y responsabilidades que le corresponden al Contratista en virtud de presente contrato, respondiendo de cuantas pérdidas o responsabilidades le fueran imputadas en exceso o defecto de los límites y garantías solicitadas, y en la cuantía de las franquicias del seguro.

12. IMPOSIBILIDAD DE CUMPLIMIENTO

Si por cualquier razón, el Contratista no pudiera llevar a efecto la prestación del servicio requerido, deberá comunicarlo a Innobasque en cuanto tenga conocimiento de la causa que lo impide y asumirá los posibles gastos adicionales y los daños y perjuicios que pudiera sufrir Innobasque por la contratación de dichos servicios a terceras entidades.

13. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El Contratista será el único responsable de la observancia de que las instalaciones y los Servicios se presten de acuerdo con la normativa que le sea de aplicación. De manera que, el Contratista responderá de forma exclusiva de las sanciones administrativas y de los daños y/o perjuicios de cualquier naturaleza que su incumplimiento le pudieran ocasionar a Innobasque.

El Contratista responderá, además, de forma exclusiva de los daños y/o perjuicios de cualquier naturaleza ocasionados al Complejo, a su personal y a todas las personas o bienes que se encuentren dentro del Complejo, que tengan su origen en su actividad o en actos u omisiones del personal por él contratado o subcontratado.

14. PENALIDADES

El Contratista es el único responsable frente a la Propiedad por cualquier incumplimiento del Contrato o de las directrices recibidas.

En caso de que el Contratista incumpliera los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato, deberá abonar a la Propiedad una indemnización que cubra todos los daños y perjuicios sufridos por la Propiedad. Además, la Propiedad podrá imponer penalizaciones por el cumplimiento defectuoso o tardío de los servicios que podrán ascender hasta un máximo del 5% del importe total del precio del conjunto de las prestaciones derivadas del Contrato.

En este caso, la Propiedad remitirá al Contratista a la mayor brevedad un documento justificativo de la imposición de la penalización en el que se describa el concreto incumplimiento o cumplimiento tardío o defectuoso por el Contratista de las obligaciones del presente Contrato.

15. CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN

El Contratista no podrá ceder, total o parcialmente, los derechos y obligaciones derivadas del Contrato ni subcontratar, total o parcialmente, los servicios incluidos en el mismo sin el previo consentimiento escrito de Innobasque.

Para ello, el Contratista comunicará a Innobasque por escrito, y previamente a la celebración del acuerdo de subcontratación, su intención de contratar al Subcontratista, la identidad del mismo, el tipo de servicios y trabajos a realizar por éste y las condiciones económicas y jurídicas, a fin de que la Propiedad apruebe dicha subcontrata; sin que dicha autorización suponga asunción de responsabilidad alguna por parte de la Propiedad o aprobación de la idoneidad y/o resultado de los servicios y trabajos.

En cualquier caso, la empresa subcontratista deberá hallarse inscrita en los correspondientes Registros y autorizada para la prestación de los servicios o actividades objeto de subcontratación.

El Contrato a celebrar entre el Contratista y el subcontratista deberá ser escrito y contener además los pactos establecidos en el presente Contrato. El Contratista deberá entregar a la Propiedad copia del Contrato en un plazo de 5 días desde su firma.

El incumplimiento del Contratista de esta obligación facultará a la Propiedad para resolver el presente Contrato.

Los subcontratistas actuarán en todo momento bajo la supervisión y control del Contratista, obligándose éste a imponerles y hacerles cumplir todas las obligaciones asumidas por él en el presente Contrato.

El Contratista responderá solidariamente de las obligaciones que asuman los subcontratistas, aun en el caso de mediar autorización expresa de la Propiedad. Asimismo, el Contratista mantendrá indemne a la Propiedad de los daños y perjuicios que pudiese sufrir directa o indirectamente por la actuación de dichos subcontratistas.

Los actos, errores o negligencias en el cumplimiento de las obligaciones laborales y sindicales de cualquier subcontratista, de sus representantes, empleados o trabajadores,

no serán imputables en ningún caso a la Propiedad, quien podrá repetir contra el Contratista si alguna de las consecuencias de estos supuestos le fuera imputada.

16. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

El Contrato podrá ser modificado por las causas tasadas establecidas en el artículo 107 del TRLCSP, conforme al procedimiento y requisitos establecidos en los preceptos concordantes del TRLCSP.

17. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

17.1. Causas de resolución

Son causas de resolución de este Contrato, a instancia de cualquiera de las Partes, las siguientes:

- (i) La extinción de la personalidad jurídica de la sociedad Contratista.
- (ii) El mutuo acuerdo entre la Propiedad y el Contratista.
- (iii) El cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de cualquier obligación asumida en virtud de este Contrato.
- (iv) Si se detectara falsedad en la información facilitada por el Contratista en la Oferta.
- (v) La cesión de Contrato o la subcontratación de cualquiera de las obligaciones asumidas por el Contratista sin la preceptiva autorización de Innobasque.
- (vi) La demora en el cumplimiento de los plazos por parte del Contratista.
- (vii) La demora en el pago por parte de la Propiedad por plazo superior a 3 meses.
- (viii) El desistimiento o la suspensión del Contrato por plazo superior a 3 meses acordada por la Propiedad.
- (ix) Cualesquiera otras causas previstas en el Contrato.

En caso de incumplimiento, tan pronto como este se produzca tal como se define en la presente cláusula, la parte no incumplidora notificará a la parte incumplidora dicho incumplimiento; la resolución del Contrato se producirá de pleno derecho si la parte incumplidora no ha comenzado a subsanar dicho incumplimiento dentro de un plazo de 7 días a contar de la fecha de la notificación o si aquélla no se ha completado en el plazo de quince 15 días a contar de la fecha de dicha notificación.

17.2. Consecuencias de la resolución por incumplimiento

Cualquiera de las causas de resolución dará derecho, en su caso, a la otra parte, a la indemnización de los daños y perjuicios correspondientes.

Si el incumplimiento fuera imputable al Contratista, éste vendrá obligado además a:

- (i) Satisfacer a la Propiedad cualesquiera importes la Propiedad se viese obligada a pagar al nuevo Contratista como consecuencia de la sustitución.
- (ii) Devolver a la Propiedad cualesquiera pagos que éste haya realizado a cuenta de los Servicios pendientes de finalización a la fecha de la resolución.
- (iii) Además, el incumplimiento imputable al Contratista llevará aparejada la pérdida la garantía prestada para la correcta ejecución del presente Contrato.

18. DESISTIMIENTO DE INNOBASQUE

18.1. Desistimiento y notificación

Será igualmente causa de resolución del presente Contrato el desistimiento unilateral de Innobasque, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1594 del Código Civil, sin necesidad de justa causa.

En tal supuesto, Innobasque deberá notificar al Contratista, con una antelación mínima de siete días a la fecha de efectividad de la resolución, su voluntad de desistir del Contrato.

18.2. Consecuencias del desistimiento

A partir de la fecha de efectividad de la resolución por desistimiento, la liquidación de las relaciones entre la Propiedad y el Contratista, sin perjuicio de lo dispuesto en cualquier otra Cláusula de este Contrato, se regirá por las siguientes reglas:

- (i) El Contratista cesará inmediatamente en la prestación de los Servicios.
- (ii) La Propiedad pagará al Contratista, una vez efectuadas las correspondientes liquidaciones y comprobaciones, los honorarios devengados hasta aquel momento.

19. INDEMNIZACIÓN

El Contratista defenderá, indemnizará y mantendrá indemne a Innobasque en relación con todos y cualesquiera daños, perjuicios, costes y gastos (incluyendo, entre otros, honorarios razonables de abogados) derivados de todas y cualesquiera reclamaciones, judiciales o no, y procedimientos por daños físicos, o daños a la Propiedad u otro tipo de daño de cualquier clase derivado, o que se afirme derivar, de la ejecución de los

Servicios por el Contratista, a menos que tales daños sean directamente imputables a la Propiedad y causados por un dolo o culpa grave por su parte.

20. COMUNICACIONES

Toda comunicación entre las partes deberá hacerse por escrito utilizando las direcciones especificadas más adelante. La recepción de dichas comunicaciones deberá ser confirmada por escrito, si el remitente así lo exige.

A efectos de comunicaciones, las partes designan las siguientes direcciones y personas de contacto:

(i) Por parte de Innobasque:

- Domicilio: Laida Bidea, edificio 203-48170-Zamudio (Bizkaia)
- Atención: Jesús Urquiza Echeandía.
- Fax: 944209489
- Correo electrónico: innobasque@innobasque.eus

(ii) Por parte del Contratista:

- Domicilio: C/ Alava 140-5º-2ª—08018-Barcelona
- Atención: Javier Tejada Luna.
- Fax: 933492182
- Correo electrónico: jtejada@hsi.es

Los datos a efectos de notificaciones señalados en la Cláusula precedente podrán ser modificados por medio de comunicación escrita a la otra Parte con siete días de antelación, como mínimo, a la fecha en que sea efectivo el cambio.

21. CONFIDENCIALIDAD

El Contratista se compromete a mantener toda la información en virtud del presente Contrato que le sea suministrada por Innobasque, o conozca por otras fuentes, en secreto y a no revelarla a ninguna persona física o jurídica, con la única excepción del personal de su plantilla a cargo de los trabajos, de tal forma que no llegue a ser conocida por terceros ni siquiera debido a negligencia y a no reproducir, transformar y, en general, hacer uso de la información que le suministre Innobasque o conozca por otras fuentes, en virtud del presente contrato, sino con objeto de dar el debido cumplimiento a los servicios contratados.

22. JURISDICCIÓN

Las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, se someten al de los Juzgados y Tribunales civiles de Bilbao, para cualesquiera desavenencias que pudieran derivarse de este Contrato.

Como expresión de su consentimiento, las Partes rubrican cada hoja y firman al pie de los dos ejemplares en que se formaliza, en un solo efecto, el presente Contrato, en el lugar y la fecha indicados en el encabezamiento.

**HSI TECHNOLOGIES EUSKADI,
S.L**

**HSI TECHNOLOGIES
EUSKADI S.L.**
Ledesma 10 Bis 6-5
48001-Bilbao - 944 344 799

Fdo :Javier Tejada Luna.

**Innobasque Agencia Vasca de la
Innovación - Berrikuntzaren Euskal
Agentzia.**

innobasque
Berrikuntzaren Euskal Agentzia
de la Innovación

Fdo. Leire Bilbao Elguezabal

ANEXO I: Oferta



**OFERTA TÉCNICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TECNICO DE
LOS SISTEMAS INFORMATICOS Y DE COMUNICACIÓN**

REF: 2018/01

1. Introducción y objetivos

El objeto del presente pliego es seleccionar a una empresa que preste a Innobasque un servicio de mantenimiento y soporte técnico que asegure el correcto funcionamiento de los sistemas e infraestructuras de Innobasque y se ocupe de las peticiones e incidencias relacionadas para mantener el servicio de los activos tecnológicos.

Como totalidad de sistemas microinformáticos a dar soporte se incluyen ordenadores (PC de usuarios, terminales móviles, servidores, etc...), equipos de comunicaciones (router, switches, firewall, centralita de teléfono, etc..) así como otro tipo de equipamiento de soporte asociado (equipos SAI de respaldo, sistema de Backup, etc,) de acuerdo a como se describirá a lo largo del presente documento.

Concretamente los servicios de mantenimiento ordinario comprenderán:

- Servicio de atención a usuarios.
- Servicio de soporte (mantenimiento correctivo) sobre los sistemas de la infraestructura de red.
- Interlocución y coordinación de las actuaciones con los proveedores de los equipos de hardware como: servidores, impresoras, y elementos de electrónica de red.
- Servicio de mantenimiento preventivo sobre los sistemas basado en la monitorización y supervisión y control de infraestructuras (HW y SW) con las correspondientes actuaciones periódicas.
- Servicio de Documentación técnica operativa de los sistemas (como por ejemplo manuales, mapas IT... o cualquier documentación necesaria)

Asimismo, el objeto del contrato comprenderá los servicios de mantenimiento extraordinarios:

- Actuaciones necesarias para el restablecimiento del servicio por averías de componentes, por uso indebido, causas ajenas al propio uso (picos de tensión, actos vandálicos, ...) o fallos por desgaste derivados de la finalización del ciclo de vida útil de los equipos.
- Participará también en la implantación de proyectos tecnológicos (mantenimiento evolutivo), ya sea de forma activa en el desarrollo e implantación de los proyectos
- Será miembro de la Oficina Técnica de Innobasque, participando activamente en el asesoramiento y/o seguimiento del plan y en la toma de decisiones relativas al PAETIC.

Ámbito tecnológico

La infraestructura de sistemas de Innobasque está formada por dos ubicaciones físicamente separadas unidas por fibra, perteneciendo una a I2Basque y a otra a Sarenet, mediante un activo/pasivo configurado en el firewall.

Actualmente la infraestructura de sistemas de Innobasque cuenta con:

- 1 Dataserver
- 2 servidores dedicados a la intranet
- 3 servidores dedicados a Microsoft Dynamics CRM 2016 Onpremise
- 2 SQL Server 2014 con 2 bases de datos cada uno
- 2 servidores Host Hyper-V
- 1 servidor Linux

En cuanto a los equipos cliente, se dispone de 54 equipos informáticos con Windows 10 Professional y Windows 7 Professional, en un dominio con AD. Los usuarios derechos de administrador local del equipo y aquellos que lo solicitan tienen habilitado en el cortafuegos un acceso remoto vía SSLVPN a la red interna de la empresa.

Por otra parte, Innobasque dispone de las siguientes aplicaciones:

- Office 365
- Software de Veritas BackUp para la realización de las copias de Seguridad.
- La Intranet la compone una aplicación de gestión de compras con acceso a la base de datos de proveedores, páginas estáticas y varios sitios de Sharepoint 2008
- Eurowin es la plataforma que se utiliza para contabilidad y está integrada con el CRM mediante un desarrollo realizado ad-hoc (tablas intermedias).
- Asimismo, se disponen de diversas webs publicadas sobre la plataforma WordPress, además de la web corporativa realiza en php.

2. Alcance del Servicio

A continuación, se especifican el alcance y especificaciones de los servicios a realizar, principalmente se especifican 3 tipos de soporte:

- Soporte de mantenimiento correctivo y preventivo ordinario.
- Soporte de mantenimiento evolutivo y asistencias técnicas similares.
- Gestión de ofertas e instalación de material microinformático y reparaciones de fabricante.

A continuación, se detalla el alcance de cada uno de ellos

Mantenimiento Correctivo

El Mantenimiento correctivo es el conjunto de procedimientos que se realizan para corregir el mal funcionamiento de los componentes de hardware o software que derivan en la no disponibilidad de los servicios de red que provee el servidor.

Los procedimientos que comprende este tipo de mantenimiento son:

Comprobación del mal funcionamiento

En el caso de hardware:

- Detección del componente
- Reemplazo del componente
- Verificar la correcta integración del componente

En el caso de software

- Identificar el servicio de red en conflicto
- Reinstalar el servicio de red
- Configurar el servicio de red
- Verificar el funcionamiento del servicio

En el escenario de que el mal funcionamiento de los componentes de hardware o software provoque una nueva instalación y configuración del sistema operativo, se debe desarrollar una planificación de las tareas y comunicar al Coordinador para que tome las medidas correspondientes.

Los niveles de asistencia técnica se resumen en los posteriores apartados y son descritos de forma más detallada.

Como alcance de soporte de mantenimiento correctivo y preventivo ordinario se incluyen el conjunto de tareas ordinarias de administración de los sistemas, estas tareas; si ser limitativas, se incluyen entre otras:

Actuaciones de Mantenimiento Correctivo:

- Atención a Usuarios (CAU), en la resolución de problemas derivados del uso del equipamiento de puesto de trabajo y la gestión de averías que pudieran generar o Atención a Usuarios (CAU), en la resolución de consultas y ayuda en el uso de las herramientas ofimáticas y otras aplicaciones instaladas.
- Instalación, configuración y puesta a punto de los equipos de puesto de trabajo, tanto nuevos como reutilizados, así como la retirada de aquellos que lo requieran.
- Adaptación de los puestos de trabajo a nuevas tecnologías, tanto de nuevos productos como a nivel de versiones.
- Instalación/desinstalación de S.O y aplicaciones en servidores.
- Se incluyen tareas de gestión de garantías y mantenimientos externos contratados o Alta/baja de usuarios en el Active Directory, configuración de permisos y accesos.
- Gestión de la herramienta Office 365 (creación de cuentas, correo electrónico, configuración en cliente, recursos OneDrive, etc.) y su proceso de implantación en la operativa diaria de Innobasque.
- Configuración y securización de redes, incluyendo la gestión de VLANs y la conectividad
- WIFI
- Securización de las conexiones entrantes y salientes en infraestructuras de Innobasque, manteniendo los accesos remotos y VPN para usuarios y empresas externas
- Gestión de la zona DNS de dominios que así lo requieran (*incluidos proveedores externos*)
- Gestión de la emisión/despliegue de certificados SSL.
- Configuración de una solución de backup dentro de los límites tecnológicos impuestos por Innobasque y las infraestructuras disponibles. Restauración de copias de seguridad ante incidentes.
- Resolución de problemas de comunicaciones.
- Supervisión y coordinación de las infraestructuras de sistemas (multimedia, telefonía...).
- Resolución de problemas en los servidores (dominio, correo...)
- Etc.

En coordinación con el propio cliente, establecemos un plan de mantenimiento preventivo con el fin de mantener la correcta operatividad de los equipos, así como dar las recomendaciones para el mejor empleo de los mismos y sus posibilidades de optimización.

El mantenimiento preventivo será realizado por los mismos técnicos que los implicados en las reparaciones, de forma que una intervención correctiva siempre constituirá una oportunidad para efectuar inspecciones con finalidades preventivas

Todo ello redunda en su mejor conservación, una prolongación de su vida útil y un aumento de la productividad al minimizar la ocurrencia de fallos e interrupciones de servicio

Las acciones preventivas cubrirían las siguientes labores:

Actuaciones de Mantenimiento Preventivo:

- Supervisión, control e instalación de actualizaciones y nuevas versiones de software y/o firmware. *Esta tarea se realizará al menos una vez cada 3 meses.*
- Supervisión y realización de copias de seguridad. *Continuo, con informe mensual.*
- Supervisión y análisis actualización antivirus. *Continuo, con informe mensual.*
- Supervisión y análisis de permisos de accesos. *Continuo, con informe mensual.*
- Supervisión y coordinación de las infraestructuras de sistemas (*multimedia, telefonía...*).
- Monitorización, supervisión y análisis periódico de los PCs.
- Revisión de log de incidencias y accesos en servidores y equipos de red. *Al menos mensualmente.*
- Revisión periódica del contenido de los servidores
- Revisión del estado de la SAI,(Comprobación del funcionamiento de los sistemas de alimentación ininterrumpida) *semestralmente.*
- Revisión general instalación. *Anualmente.*
- Realización de inventario actualizado. *Anualmente.*
- Cambio sistemático de todas las contraseñas. *Anualmente.*
- Simulacro de recuperación de back ups de servidores críticos. *Anualmente.*
- Desarrollo de actividades para garantizar la seguridad de la información de acuerdo a la ISO 27.001 y PCI-DSS o normativas de referencia que surjan a lo largo del desarrollo del documento. *Al menos trimestralmente.*
- Mantenimiento de la documentación técnica operativa de los sistemas, aportando la información necesaria tanto para poder actualizar los manuales o documentos ante cualquier cambio o evolución. (Definición de procesos de altas y bajas de personas...) como para diseñar nueva documentación.
- Análisis de los registros de errores del sistema, cuando sea posible o Realización de test de diagnóstico para comprobación de defectos y estado de los componentes de las máquinas.
- Revisión de las condiciones ambientales de las instalaciones, comunicando las acciones correctivas que se estime necesario efectuar en las mismas para el buen funcionamiento de los equipos.
- Pruebas funcionales según las especificaciones y el protocolo fijado por el fabricante.

Se entregará un informe con una relación de las máquinas que han sido sometidas a dicha revisión, fecha, trabajos realizados y estado de las mismas. Además, se informará de aquellos posibles síntomas, avisos o alarmas tanto de Hardware y Software.

Estas tareas se realizarán mediante requerimiento/demanda de Innobasque.

Para el buen funcionamiento del servicio será **necesario la presencia periódica semanal en las oficinas de Innobasque de al menos 4 horas de duración**, en la cual se realizarán tanto la toma de necesidades, como las actuaciones de mantenimiento correctivo pendientes o las actuaciones de mantenimiento preventivo que sean de aplicación

Criticidades y tiempos de respuesta y resolución

HSI acepta y entiende los términos de mantenimiento correctivo, correspondientes al cumplimiento de los horarios de incidencias en función de la criticidad marcada por Innobasque, y que se exponen a continuación

Criticidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de Resolución
Crítica	1 hora	24 horas // 36 horas
Muy Urgente	2 horas	36 horas // 48 horas
Urgentes	3 horas	48 horas // 72 horas
Normales	48 horas	1 semana



Modalidad de Incidencia		
Modalidad de Incidencia	Estatus del sistema	Impacto en los Ingresos o en la Productividad
Crítica	Sistema Inoperativo e imposibilidad de trabajar.	Muy Alto
Muy Urgente	Problemas intermitentes Causa interrupción inmediata de labores.	Alto
Urgente	Limita el normal desarrollo del trabajo	Impacto a Largo Plazo
Normal	No hay impacto en el sistema.	Sin impacto



Mantenimiento Evolutivo

Adicionalmente al mantenimiento ordinario correctivo y preventivo descrito en el apartado precedente, es posible que sea necesario contar con soporte informático para la realización de otras tareas, bien sean para realizar mantenimientos evolutivos (p.e. la instalación de un nuevo servicio por requerimiento de Normativas de seguridad) u otras tareas similares (p.e. dar soporte informático para campañas de comunicación).

Para dar respuesta a esta necesidad HSI cuenta con los recursos técnicos y humanos suficientes.
En concreto este servicio incluirá los siguientes perfiles:

1. **Jefe de Proyecto:** La responsabilidad principal de este Interlocutor único con Innobasque, será realizar las tareas organización, coordinación de equipos y supervisión de la prestación del servicio; además de identificar necesidades, asesorar, plantear soluciones y participar en la implantación de nuevos planteamientos o proyectos.
HSI nombra a **Victor Mate** (con titulación oficial en Administración de Sistemas) como figura de Jefe de Proyecto (Se incluye anexo el currículum correspondiente)
2. **Técnico de Sistemas:** El técnico de sistemas realizará propiamente la acción, realizando las configuraciones y/o actuaciones que sean necesarias. Se incluyen anejados los currículos correspondientes de todos aquellos técnicos en plantilla de HSI que pueden llevar a cabo esta labor

En los períodos de baja HSI dispondrá de técnicos cualificados y asesorados sobre las necesidades del cliente, como de la infraestructura total del ayuntamiento.

Al igual que en el periodo de bajas, HSI dispondrá de personal en todo momento para cubrir los períodos vacacionales de los técnicos asignados. De esta manera aseguramos un servicio 100% cubierto.

Desde HSI se cederán los recursos necesarios al personal técnico asignado para la prestación del servicio del presente contrato (Vehículo, Teléfono, Portátil, etc. ...)

Gestión de ofertas e instalación de material microinformático y reparaciones de fabricante

Asociado al propio servicio de soporte de actuaciones de mantenimiento, correctivo y evolutivo, Innobasque prevé que será necesario en el transcurso de los años del alcance del contrato la adquisición de nuevos equipos microinformáticos debido a rotura de los mismos, obsolescencia y/o nuevas o diferentes necesidades. Esta necesidad engloba tanto lo relativo a hardware como a software comercial.

El alcance incluirá tanto el asesoramiento para la compra como para la instalación y la configuración asociada. En función de lo requerido y atendiendo a la información facilitada por el licitante, Innobasque procederá a la compra directa o a la subcontratación de las reparaciones de fabricante a un proveedor que no será el prestador del servicio objeto de este pliego.

HSI dispone de un equipo de 3 personas como BackOffice de gestión y solicitud de material informático. Personal experto en estas áreas, con una agilidad de gestión estandarizada que nos permite garantizar una entrega presupuestaria de entre 2 y 24 horas.

El propio equipo de gestión (BackOffice) de HSI, gestiona todo tipo de compras, renovaciones, garantías, certificados y demás necesidades.

El departamento de BackOffice de HSI se encargará de avisar, informar, valorar y contratar cada uno de los servicios de garantías precise el cliente con al menos 3 meses de antelación

En caso de que Innobasque autorice a HSI a contratar cualquiera de los servicios anteriormente detallados, el coste de estos, correrá a cargo del cliente.

Adicionalmente este Departamento emitirá de forma anual (con tres meses de antelación) una relación de los contratos, garantías, renovaciones que venzan en el año entrante para que Innobasque pueda tener tanto el control presupuestario como el control técnico de sus sistemas informáticos

Para ello utiliza herramientas de gestión de activos. En este caso Autotask (Descrito en el apartado de Servicio) proporciona el conocimiento general del cliente. Esto permite el aviso como alerta informativa, con tiempo prudencial para revisar y valorar la necesidad de cada producto.

HSI comprometido con el medio ambiente, ofrece y dispone de un equipo de gestión de material. Este personal se encarga de la recogida de cara al posible reciclado del material como la destrucción del mismo.

En aquellos casos en los que alguno de los Sistemas de la Infraestructura requiera la sustitución de alguna de sus piezas en garantía, pero dicha garantía no incluya el servicio, el servicio técnico de HSI será el encargado de realizar las operaciones necesarias para su instalación.

La forma de gestionar estas singularidades a lo largo del documento será la siguiente:

1. **Obsolescencia:** se indicará el fabricante o fabricantes de referencia en base a características técnicas establecidas.
2. **Otros equipos no contemplados:** En el caso de necesidades de equipos o software no contemplado se intentará asemejar las necesidades a partidas ya existentes.
3. **Reparaciones de Fabricante:** En las reparaciones de equipos que sea necesario contar con la colaboración del fabricante, incluyendo equipos en garantía, y con el fin de tener un mantenimiento integral, el licitante se encargará de contratar con el fabricante, gestionar su reparación y comprobación de su correcta reparación.

4. Pequeño material: Se prevé que a lo largo del año sea necesario la adquisición de pequeño material tipo conectores, latiguillos, pequeñas reparaciones, etc... A medida que sea necesario, se solicitará la aprobación de la dirección de la unidad de recursos y Sistemas de Gestión para la aprobación y posterior adquisición del material.

Criticidades y tiempos de respuesta y resolución

HSI acepta y entiende los términos correspondientes al cumplimiento de los horarios en función de la criticidad marcada por Innobasque, y que se exponen a continuación

Criticidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de Resolución
Muy Urgente	24 horas	48 horas // 72 horas
Urgentes	48 horas	96 horas
Normales	1 semana	

Modalidad de Incidencia	
Modalidad de Incidencia	Estatus del sistema
Muy Urgente	Solicitudes que ponen en riesgo la operativa de Innobasque.
Urgente	Solicitudes que no ponen en riesgo la operativa de Innobasque
Normal	Solicitudes generalmente programadas.



En lo que a suministro de material se refiere, se deberá indicar el tiempo de respuesta de entrega de material.

3. Metodología del Servicio

Dentro de la metodología del servicio se establecen tres fases claramente diferenciadas:

- Fase inicial de “transición y arranque del servicio”.
- Fase de “ejecución de servicio”
- Fase final de “devolución”

Fase de Transición

Esta fase se iniciará el primer día de la prestación de servicio y tendrá una duración de 15 días.

El objeto de esta fase será la asimilación por parte del licitante de los interlocutores, necesidades y sistemas objeto del contrato, así como la configuración de las herramientas de gestión del proyecto que serán empleadas en el desarrollo del documento

Durante esta fase se definirá e implementará una propuesta de “Puesta en Marcha del Servicio” donde se definirán las siguientes cuestiones:

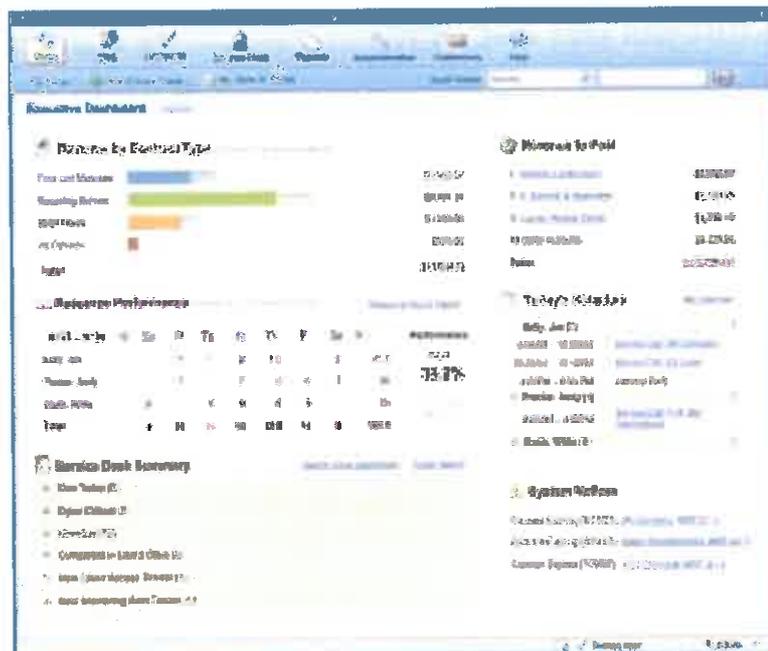
1. Herramienta para el registro de Incidencias y Solicitudes

HSI pondrá en disposición del cliente la herramienta de gestión de incidencias Autotask, para la gestión de incidencias de Innobasque



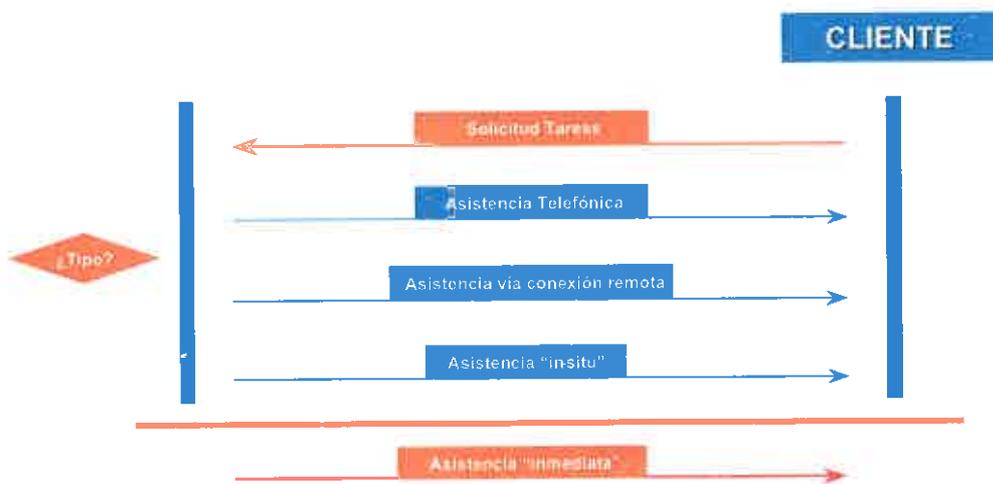
Autotask es una herramienta de gestión diseñada para Distribuidores de Informática que permite gestionar todos los servicios y gestiones asociadas al Mantenimiento Correctivo.

- Genera contratos basados en niveles de servicios.
- Gestiona tickets de incidencias (estado, fechas, tareas, clasificación,)
- Documenta tiempos de respuesta y resolución
- Documenta todas las acciones y tareas realizadas sobre un ticket
- Seguimiento de clientes y tickets generados
- Notificaciones de apertura y cierre de incidencias a través de correo electrónico
- Emisión de Informes que especifican las siguientes cuestiones (Descripción, Día y Horas, Tareas, Tiempos utilizados, etc....)
- Portal de asistencia 24x7



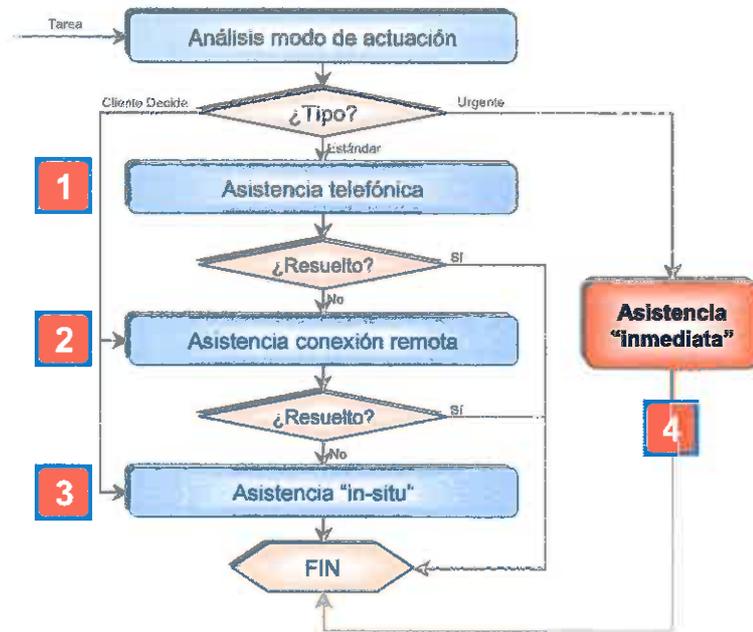
2. Forma de Acometer la resolución de Incidencias

Una vez finalizada la implantación, HSI ofrece sus servicios de mantenimiento y soporte con la siguiente metodología que se acordará con el cliente el método más óptimo para asegurar la correcta resolución de la petición, principalmente existen tres alternativas:



HSI recepcionará la solicitud de tarea realizada por el cliente y analiza el modo en el que debe dar respuesta a la petición realizada.

Como resultado del análisis de la solicitud se realizará el modo de actuación más adecuado:



Como se ha podido observar HSI tiene totalmente estandarizada la forma de dar respuesta al servicio de soporte mediante los siguientes planteamientos:

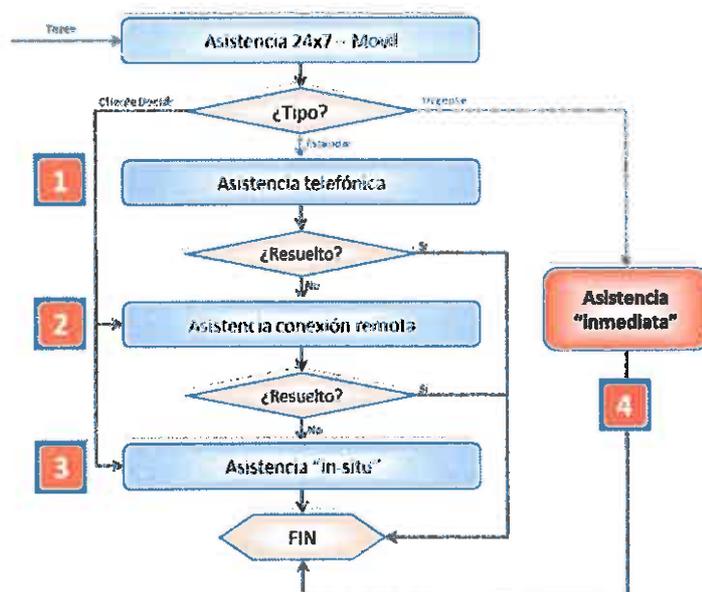
Asistencia telefónica. Se trata de un servicio de consultas donde, ya sea vía mail a la cuenta genérica del departamento, o bien mediante asistencia telefónica se intenta dar respuesta a las necesidades del cliente, indicando una serie de instrucciones para que el cliente pueda ejecutarlas en sus sistemas.

Asistencia vía conexión remota. Cuando la asistencia telefónica no haya permitido resolver la solicitud o el cliente estime oportuno utilizar este tipo de servicio, los técnicos de HSI se conectarán a las instalaciones del cliente, bajo un estricto control de confidencialidad, para poder resolver la tarea sin tener que incurrir en tiempos de desplazamiento.

Asistencia "in-situ". Los técnicos de HSI se desplazarán a las instalaciones del cliente para el realizar las tareas encomendadas. Este tipo de servicio siempre conlleva una planificación previa y se utilizará, o bien por petición explícita del cliente, o bien cuando los dos tipos de servicios anteriores no resuelvan la problemática del cliente.

Asistencia "inmediata". HSI dispone de un servicio de asistencia para los problemas graves que pongan en riesgo los sistemas críticos del cliente. Este servicio se registrará por lo indicado en el apartado de "cobertura" de la presente propuesta de colaboración.

Asistencia 24x7. HSI dispone de un servicio de Mantenimiento y Soporte Informático en el cliente con un servicio 24 horas/día todos los días del año. Rotando siempre el mismo soporte de servicio con personal totalmente conocedor de la infraestructura del cliente.



3. Herramientas para el seguimiento de actuaciones de monitorización y mantenimientos preventivos

Los objetivos de una infraestructura de monitorización de sistemas informáticos son principalmente la prevención de incidencias y conocer el aprovechamiento de los recursos TIC disponibles. Dado que estos objetivos son importantes en cualquier entidad independientemente de su tamaño, es evidente que toda organización debería contar con su propio sistema de monitorización.

Aunque parezca lo contrario, implementar un buen sistema de monitorización no es una tarea tan difícil como exigente en su ejecución. El primer paso consiste en realizar un análisis detallado del sistema informático a monitorizar para, entre otras cosas, detectar los sistemas críticos (tanto máquinas como servicios) para el buen funcionamiento de la entidad y formular políticas de actuación frente a incidencias en dichos sistemas. Por ejemplo, puede ser interesante asegurarse de que una aplicación web corporativa esté siempre en marcha o estar sobre aviso de emergencias en el sistema de correo electrónico de la organización.

En estos ámbitos HSI aboga por las soluciones de monitorización del fabricante Isetic y en su solución ZEUS



Estos servicios están basados en una revolucionaria plataforma tecnológica basada en un modelo Cloud Computing, siendo accesible de manera universal a través de Internet desde cualquier parte del mundo y dispositivo, los 365 días del año.

<https://www.youtube.com/watch?v=utUjGd8Eovo>

Zeus es un innovador formato de servicios basados en tecnologías Cloud Computing, donde el cliente no tiene que adquirir software o hardware ni mantenimiento por su parte, únicamente tiene que pagar una cuota mensual como la luz o el agua. Este modelo de negocio está basado en un modelo económico “Low Cost y Tarifa Plana”, donde el cliente paga una económica cuota mensual a un precio constante, sin incrementos por su utilización y con la libertad de poder prescindir del servicio cuando él lo solicite.

Desde Isetic entienden que la monitorización y automatización de procesos de infraestructura TIC debe de ser una commodity para el cliente. Por esta razón Zeus Platform monitoriza gestiona de forma global los activos TIC, pudiendo actuar automáticamente sin intervención humana cuando se detecta un error o fallo, aumentando el tiempo de disponibilidad de la infraestructura TIC y disminuyendo el tiempo de parada. Todo ello en tiempo real y apoyada por unos procesos predictivos a través de su módulo de Big Data.

La plataforma tecnológica ha sido diseñada para que sea fácil de usar y que no requiera formación ni conocimientos técnicos por parte del cliente, accediendo a la información de forma universal desde cualquier dispositivo, en cualquier parte del mundo los 365 días al año.



Monitorizamos, detectamos y solucionamos automáticamente incidencias y problemas de rendimiento en sus sistemas TIC y procesos de negocio.

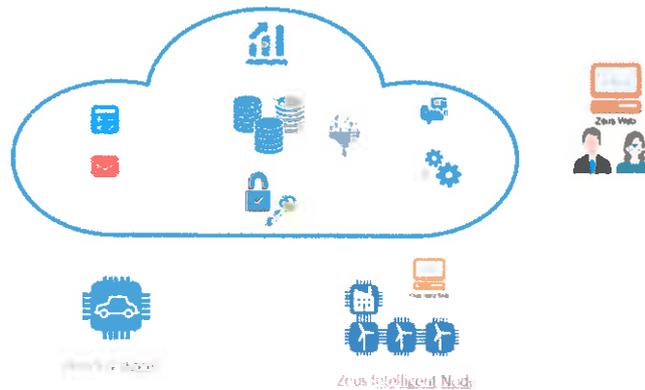


Nombre	Estado	Alertas	Uptime	Disponibilidad	Disponibilidad	Uptime
...	OK	0	...	100%
...	OK	0	...	100%
...	OK	0	...	100%
...	OK	0	...	100%
...	OK	0	...	100%

Con experiencia en las principales firmas tecnológicas del mercado, por lo que podemos garantizarle el mejor servicio posible.

El servicio cubre todas las acciones necesarias para la correcta monitorización y automatización de tareas para infraestructura TIC. Los responsables y técnicos IT únicamente tienen que gestionar las alertas. No se requiere inversión en software o compra de infraestructura dedicada.

El servicio está constantemente en evolución (funcional y técnica). Dichas evoluciones pueden ser solicitudes realizadas por otros clientes o evoluciones planificadas por Isetic. Todas las semanas se incluyen nuevos cambios en la plataforma



El servicio es totalmente gestionado, el cliente no tiene que realizar ninguna acción. El servicio incluye todas las acciones necesarias para su correcto funcionamiento

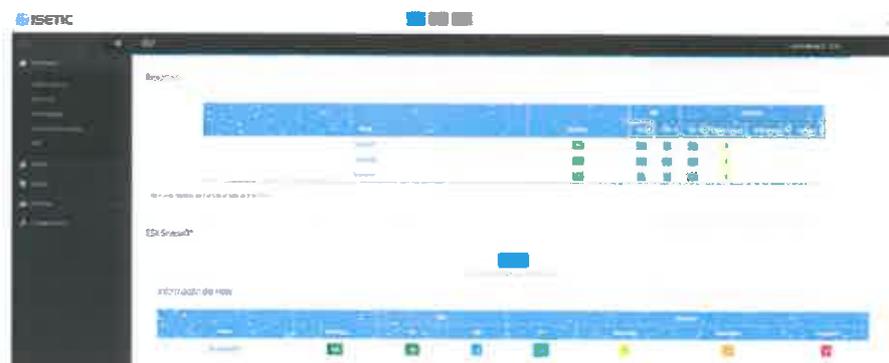
Acciones más importantes:

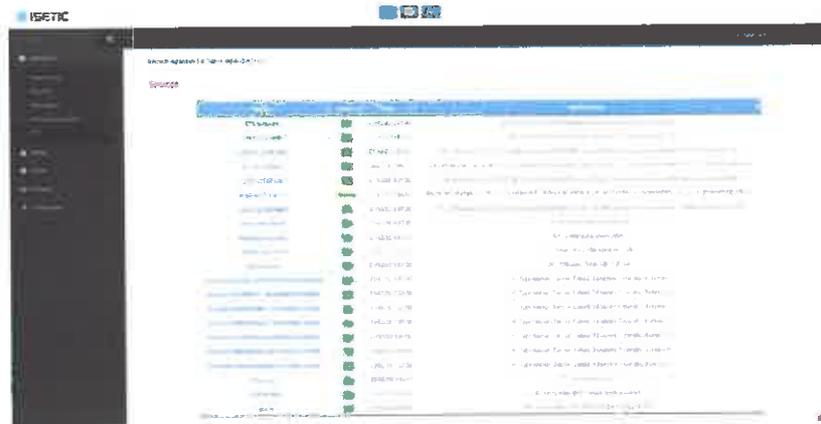
- Mantenimiento del Appliance virtual Zeus Platform
- Actualización del Appliance virtual, funcional y técnico
- Implantación de nuevas funcionalidades Zeus Platform
- Seguridad
- BackUp y recuperación en caso de desastre

Actualmente se están implantando nuevas funcionalidades cada semana, siendo totalmente transparente para el cliente y sin afectar a la prestación del servicio.

Entornos Virtuales

Zeus Platform monitoriza automáticamente servidores de virtualización Vmware, HyperV, Xen, etc...La monitorización no afecta al rendimiento de la infraestructura virtual.



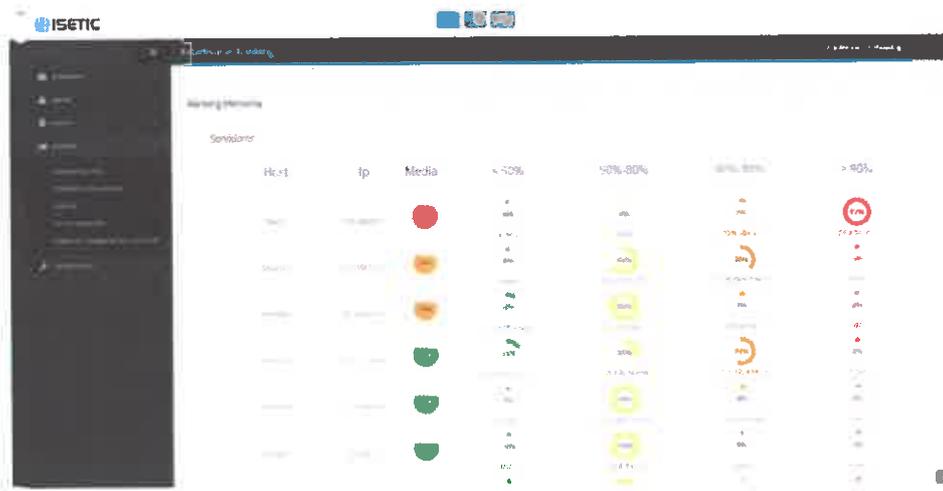


Información / Análítica Avanzada

Zeus Platform cuenta con la potente funcionalidad de tratamiento de datos en tiempo real, lo que permite al cliente poder evaluar rápidamente su infraestructura TIC. Esta funcionalidad está compuesta por una serie de elementos que capacitan al servicio para realizar cualquier tipo de informe, informes básicos o más complejos con las utilidades de Machine Learning.

La plataforma va incrementando el número de informes y Dashboard en cortos periodos de tiempo, al cliente se la de la opción de pedir informes a su medida. Los informes y cuadros de mando se muestran en pantalla y también se pueden descargar en PDF y Excel.

Handwritten blue signature and arrow pointing downwards.



Implantación

La implantación del servicio será efectuada por técnicos de HSI e Isetic, siendo necesaria la presencia del cliente solamente para dar permisos de acceso a los sistemas y validar la implantación.

Cada nuevo elemento a monitorizar será reportado a los técnicos de HSI o Isetic, que efectuarán la instalación del componente necesario.



Principales Clientes



4. Gestión de Solicitudes de Mantenimiento Evolutivo

HSI pondrá en disposición del cliente la herramienta de gestión de incidencias Autotask (ya descrita anteriormente)

Durante esta fase además se realizará de forma gratuita (sin la imputación de horas de servicio adicionales) una Consultoría Gratuita de Sistemas. El objetivo de esta sesión consiste en la revisión de los sistemas actuales implantados en la Infraestructura de Innobasque, para garantizar su buen funcionamiento ya que estos influyen en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en un intercambio de información correcta, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema.

Sus beneficios son:

- Administrar el Ciclo de Vida de los sistemas
- Incrementar la satisfacción de los usuarios de los sistemas
- Aumentar la protección y seguridad.
- Disminución los costos de la mala calidad
- Generación de un balance de los riesgos en TI
- Realizar un control de la inversión en un entorno de TI, a menudo impredecible

Tras el correspondiente identificación y análisis se evaluarán los datos obtenidos en las revisiones, para la posible elaboración de un *Plan de Mejora*, que le permita al cliente detectar los puntos débiles de la estructura de sus sistemas;

Algunos de los objetivos de este análisis serían:

- Mejora de la calidad del servicio.
- Planteamiento de medidas correctoras
- Definición de procedimientos de actuación.
- Realización de planes de seguimiento.
- Análisis de necesidades y propuestas
- Planificación de futuros requerimientos en la infraestructura

Fase de Ejecución del Servicio

En la fase de ejecución será necesario prestar el servicio de acuerdo a unos niveles de calidad que permitan a Innobasque y sus trabajadores desarrollar sus tareas ordinarias con mínima afección, siendo el horario laboral de atención al usuario será de 8:00 a 19:00 de lunes a jueves, siendo los viernes el horario de 8:00 a 17:00 hrs, y exceptuando los festivos en Bizkaia y las dos semanas de agosto en las que cierran las oficinas de Innobasque.

Sin embargo, el horario de resolución de incidencias podrá llegar a ser de 24x7 en base a los criterios de los niveles backde servicio que prestará HSI (que se especificarán más adelante).

HSI se compromete a recoger y entregar al cliente con periodicidad mensual un informe que incluya los datos más significativos registrados, algunos de estos datos podrían ser:

- Informar al responsable del estado de las tareas ejecutadas, el estado de los trabajos y solicitudes existentes.
- Control de incidencias destacables y medidas adoptadas
- Revisión de la calidad del servicio.
- Revisión de los procedimientos de actuación

La participación por parte del personal de HSI, puede corresponder a cualquiera de las fases de un proyecto y siempre dentro de las tareas objeto del presente contrato

HSI, como empresa especializada en la realización de, ha evaluado las diferentes metodologías de gestión existentes y ha determinado que la más adecuada para este proyecto es la del PMI (PMBOK).



Este tipo de metodología es la más adecuada para un proyecto, donde el alcance y los acontecimientos están muy bien definidos y previstos y donde las tareas son, por su propia naturaleza, secuenciales.

Las ventajas que nos ofrece son:

- Permite la compartimentación de tareas y su control
- Sencillez en la gestión del proyecto
- Permite mayor seguridad en cumplimiento de previsiones
- Aumenta el control del desarrollo del proyecto
- Contempla mecanismos para mantener la información actualizada a los interesados
- Delimita mejor la interacción entre equipos que se produce durante el desarrollo
- Reforzamos estas características con una adecuada gestión de cambios

La metodología consta de cinco grupos básicos de procesos:

- **Iniciación:** Define y autoriza el proyecto o una fase del mismo
- **Planificación:** Define, refina los objetivos y planifica el curso de acción requerido para lograr los objetivos y el alcance pretendido del proyecto. Está formado por veinte procesos
- **Ejecución:** Compuesto por aquellos procesos realizados para completar el trabajo definido en el plan a fin de cumplir con las especificaciones del mismo. Implica coordinar personas y recursos, así como integrar y realizar actividades del proyecto en conformidad con el plan para la dirección del proyecto.
- **Seguimiento y Control:** Mide, supervisa y regula el progreso y desempeño del proyecto, para identificar áreas en las que el plan requiera cambios. Está formado por diez procesos.
- **Cierre:** Formaliza la aceptación del producto, servicio o resultado, y termina ordenadamente el proyecto o una fase del mismo.



El equipo de dirección de proyectos de HSI dispone de las áreas de conocimiento necesarias para gestionar todos los procesos relacionados:

1. **Gestión de la Integración del Proyecto:** Incluye los procesos y actividades necesarios para identificar, definir, combinar, unificar y coordinar los diversos procesos y actividades de la dirección de proyectos dentro de los grupos de procesos de dirección de proyectos.
2. **Gestión del Alcance del Proyecto:** Incluye los procesos necesarios para garantizar que el proyecto incluya todo (y únicamente todo) el trabajo requerido para completarla con éxito.
3. **Gestión del Tiempo del Proyecto:** Incluye los procesos requeridos para administrar la finalización del proyecto a tiempo.
4. **Gestión de los Costos del Proyecto:** Incluye los procesos involucrados en estimar, presupuestar y controlar los costos de modo que se complete el proyecto dentro del presupuesto aprobado.

5. **Gestión de la Calidad del Proyecto:** Incluye los procesos y actividades de la organización ejecutante que determinan responsabilidades, objetivos y políticas de calidad a fin de que el proyecto satisfaga las necesidades por la cuales fue emprendido.
6. **Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto:** Incluye los procesos que organizan, gestionan y conducen el equipo del proyecto.
7. **Gestión de las Comunicaciones del Proyecto:** Incluye los procesos requeridos para garantizar que la generación, la recopilación, la distribución, el almacenamiento, la recuperación y la disposición final de la información del proyecto sean adecuados, oportunos y entregada a quien corresponda (interesados del proyecto o stakeholders).
8. **Gestión de los Riesgos del Proyecto:** Incluye los procesos relacionados con llevar a cabo la planificación de la gestión, identificación, el análisis, la planificación de respuesta a los riesgos, así como su monitoreo y control en un proyecto.
9. **Gestión de las Adquisiciones del Proyecto:** Incluye los procesos de compra o adquisición de los productos, servicios o resultados que es necesario obtener fuera del equipo del proyecto.



En el cuadro siguiente se muestran las relaciones entre los grupos de procesos y las áreas de conocimiento del equipo de HSI.

	Grupo de procesos de iniciación	Grupo de procesos de planificación	Grupo de procesos de ejecución	Grupo de procesos de seguimiento y control	Grupo de procesos de cierre
1. Gestión de la integración del proyecto	1.1. Desarrollar el acta de constitución del proyecto	1.2. Desarrollar el plan para la dirección del proyecto	1.3. Dirigir y gestionar la ejecución del proyecto	1.4. Monitorizar y controlar el trabajo del proyecto 1.5. Realizar el control integrado de cambios	1.6. Cerrar proyecto o fase
2. Gestión del alcance del proyecto		2.1. Recopilar requisitos 2.2. Definir el alcance		2.4. Verificar el alcance 2.5. Controlar el alcance	

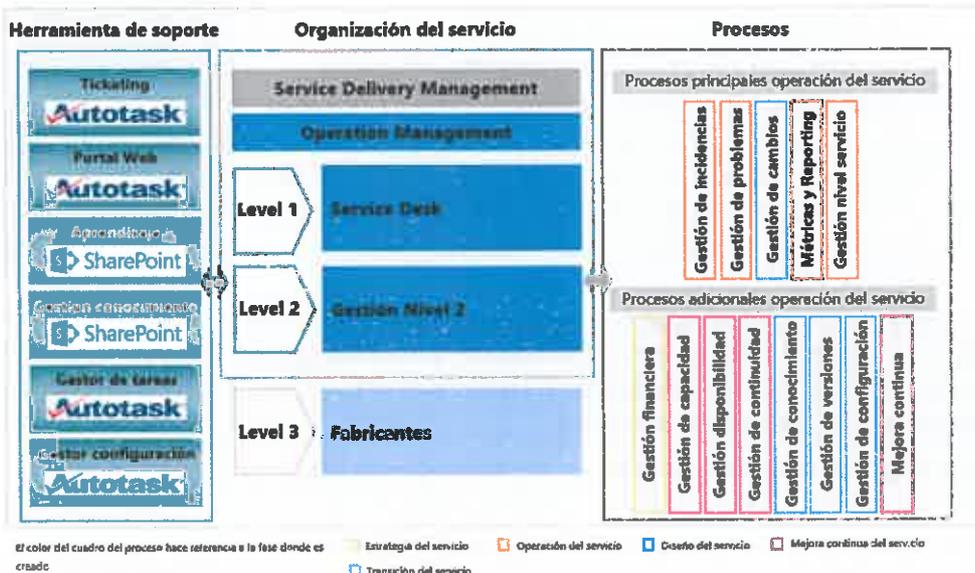
		2.3. Crear EDT			
3. Gestión del tiempo del proyecto		3.1. Definir las actividades 3.2. Secuenciar las actividades 3.3. Estimar los recursos de las actividades 3.4. Estimar la duración de las actividades 3.5. Desarrollar el cronograma		3.6. Controlar el cronograma	
4. Gestión de los costes del proyecto		4.1. Estimar los costos 4.2. Determinar el presupuesto		4.3. Controlar los costos	
5. Gestión de la calidad del proyecto		5.1. Planificar la calidad	5.2. Realizar el aseguramiento de calidad	5.3. Realizar el control de calidad	
6. Gestión de los recursos humanos del proyecto		6.1. Desarrollar el plan de recursos humanos	6.2. Adquirir el equipo del proyecto 6.3. Desarrollar el equipo del proyecto 6.4. Dirigir el equipo del proyecto		
7. Gestión de las comunicaciones del proyecto	7.1. Identificar a los principales interesados o stakeholders	7.2. Planificar las comunicaciones	7.3. Distribuir la información 7.4. Gestionar las expectativas de los stakeholders	7.5. Informar del desempeño	
8. Gestión de los riesgos del proyecto		8.1. Planificar la gestión de riesgos 8.2. Identificar los riesgos 8.3. Realizar el análisis cualitativo de riesgos 8.4. Realizar el análisis cuantitativo de riesgos 8.5. Planificar la respuesta a los riesgos		8.6. Monitorizar y controlar los riesgos	
9. Gestión de las adquisiciones del proyecto		9.1. Planificar las adquisiciones	9.2. Efectuar las adquisiciones	9.3. Administrar las adquisiciones	9.4. Cerrar las adquisiciones



Organización del Servicio

Los elementos que componen nuestro servicio son los siguientes:

Elementos del servicio



Nuestra operación del servicio se basa en la herramienta Autotask. Esta herramienta está específicamente diseñada para proveedores de servicios IT, por lo que contempla prácticamente todas las casuísticas tanto a nivel de gestión del servicio como de gestión de diferentes tipos de contratos.

A nivel interno, la gestión del conocimiento y el e-learning del equipo técnico lo realizamos con una intranet propia en Sharepoint. Esto nos permite reaprovechar de manera eficaz todo el conocimiento que genera nuestra actividad diaria, y constituye una poderosa herramienta para mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de resolución.

Plan de Aseguramiento de la Calidad del Servicio

HSI como empresa especializada en la realización de proyectos como el del objeto de la presente propuesta de colaboración tiene su propia metodología para asegurar la calidad del servicio prestado al cliente. Esta metodología es el fruto de años de trabajo y a continuación se detalla por si pudiera aportar valor añadido al servicio y propia metodología que el cliente pudiera tener.

La metodología da respuesta a los requisitos del cliente y permite establecer el marco de referencia en el que se definirán:

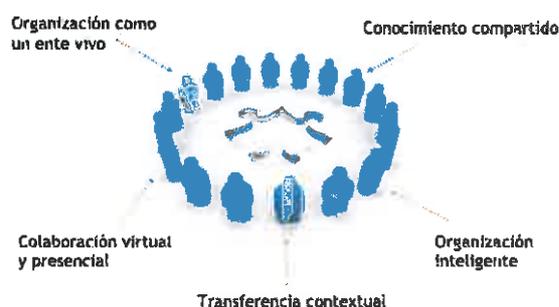
- ✓ La estructura del proyecto que sirva de guía tanto al equipo de trabajo como al cliente.
- ✓ El papel del usuario a lo largo de las diferentes fases del proyecto y en particular en los puntos decisivos.
- ✓ El conjunto de productos y servicios finales a desarrollar y a suministrar al cliente.
- ✓ Un método de trabajo común que garantice al cliente la realización de los trabajos contratados manteniendo en todo momento el compromiso de calidad.



Como cualquier metodología que quiera asegurar la calidad del servicio prestado al cliente (la satisfacción del mismo con el servicio/producto) la metodología se desglosa en una serie de apartados concretos con el fin de definir una serie de procesos (fases y actividades) que permitan dar respuesta a las necesidades del cliente.

La metodología de HSI se compone de dos piezas fundamentales

Gestión del conocimiento y aprendizaje colaborativo



Gestión Inicio de Servicios de Outsourcing

Como cualquier metodología que quiera asegurar la calidad del servicio prestado al cliente (la satisfacción del mismo con el servicio/producto) la metodología HSI para el desarrollo de servicios profesionales se desglosa en una serie de apartados concretos, que a continuación se definen para un mayor entendimiento de los diferentes pasos que se van a dar para realizar el servicio.

Interlocución con el cliente

- ✓ HSI asigna un interlocutor único para agilizar al máximo la incorporación de recursos al cliente.
- ✓ Dicho interlocutor mediante la Solicitud de Recursos Humanos siempre tiene constancia de la situación de la petición y la resolución de la

misma, con lo que la falta por causas justificadas de dicho interlocutor no afecta al servicio.

- ✓ El interlocutor mantiene continuamente informado al cliente sobre su petición y tras la entrega de varios perfiles permite seleccionar al cliente el más adecuado a sus necesidades, promoviendo (siempre y cuando el cliente quiera) una entrevista para poder conocer al recurso.

Integración del personal

- ✓ HSI, una vez que el cliente ha dado el Vº Bº al recurso, mantiene una reunión con la nueva persona asignada al cliente con el fin de informarle sobre los métodos de trabajo, horarios, del cliente y por lo tanto facilitarle la adaptación al mismo.
- ✓ Tras una semana de trabajo el interlocutor de HSI mantiene una reunión personal con el recurso para evaluar su integración y las necesidades del mismo. Se realiza una evaluación del entorno y de los trabajos a realizar con el objetivo de corregir con el cliente cualquier variación producida sobre la situación inicial prevista.

Desarrollo del Servicio

Evaluación de los trabajos

- ✓ También se estudian las inquietudes del personal y la motivación e implicación de éste en el proyecto.
- ✓ Se profundiza en las necesidades de formación que puedan existir con el fin de irse adaptando a los cambios que se puedan ir produciendo en el cliente.

Gestión de los Servicios

La metodología de desarrollo de servicios de HSI se ve completada con una gestión que incluye el aseguramiento de la calidad, gestión de la configuración y gestión de riesgos.

Plan del servicio

- Dentro de sus procedimientos de calidad, HSI genera un plan de calidad del proyecto donde se identifican una serie de elementos (dependiendo del tipo de servicio requerido) que son necesarios para asegurar el servicio al cliente:
 - Adaptación de la metodología HSI de desarrollo a los estándares y métodos del cliente.
 - Gestión de los modos de comunicación con el cliente y plantillas asociadas (cuando corresponda).
 - Gestión de la configuración donde se identifican todos los archivos necesarios y el modo de controlar las versiones de la documentación. Especial hincapié se realiza sobre el Registro

- de E/S único medio por el que se asegura el control de las comunicaciones con el cliente.
- o Gestión de recursos.

Seguimiento

- El interlocutor de HSI realiza periódicamente (habitualmente coincide con la evaluación de los trabajos) seguimiento sobre el esfuerzo y productividad de los recursos.
- En este seguimiento se analizan todas las partes del personal con el fin de informar al cliente, lo antes posible sobre cualquier incidencia.
-

Tabla de mecanismos de planificación, seguimiento y control del proyecto

Mecanismo	Periodicidad	De quién	A quién
Solicitud de reunión para análisis	Cuando sea necesaria	Jefe de Proyecto de HSI	Responsable Técnico del Cliente y personal involucrado
Reuniones para análisis	Cuando sea necesaria	Responsable Técnico del cliente	Jefe de Proyecto y Consultor y personal involucrado
Reuniones de seguimiento	Cuando sea necesaria	Responsable Técnico del cliente y personal involucrado	Jefe de Proyecto y miembros del equipo de trabajo de HSI
Actas de las reuniones de seguimiento	Cuando sea necesaria	Jefe de Proyecto de HSI	Responsable Técnico del Cliente
Informe del grado de cumplimiento	Cuando sea necesaria	Jefe de Proyecto de HSI	Responsable Técnico del Cliente
Documento de trabajo de instalación	Cuando sea necesario	Jefe de Proyecto de HSI	Responsable Técnico del Cliente
Documento de reasignación de personal	Cuando sea necesario	Jefe de Proyecto de HSI	Responsable Técnico del Cliente
Documento de medidas correctoras	Cuando sea necesario	Responsable Técnico del Cliente	Jefe de Proyecto de HSI
Documento de aceptación o rechazo de los trabajos	Cuando sea necesario	Responsable Técnico del Cliente	Jefe de Proyecto de HSI

4. Medios Humanos, Equipo de Trabajo e Instalaciones

La contratación de este servicio tiene un alcance integral que incluye todos y cada uno de los sistemas y servicios expuestos en las líneas precedentes

Con el objetivo anterior a continuación se detallan los medios, equipos e instalaciones disponibles para acometer el presente documento.

Medios Humanos

HSI cuenta en su oficina de Bilbao con 7 técnicos cualificados para la prestación del servicio detallado, a continuación se exponen varios curriculums que demuestran estas cualificaciones:

Jon Unzueta Rueda

Formación académica

- **Modulo de grado superior en Administración de sistemas Informáticos**, año 2002-2004, Instituto Txurdinaga – Artabe (Bilbao).
- **Modulo de grado superior en Desarrollo de aplicaciones informáticas**, año 2000 - 2002, Instituto Txurdinaga – Artabe (Bilbao).

Formación complementaria y Certificaciones

- **Curso SQL server 2014**, abril 2017.
- **Curso Oracle 11g: Introducción y Administración**, febrero 2017.
- **Curso Office 365 – Administración**, enero 2017.
- **Curso ITIL 2011**, año 2016.
- **Certificación UEWA Ubiquiti**, año 2016.
- **Fujitsu PRIMERGY Server Management**, año 2015,
- **Curso Virtualización con Vmware e Hyper-V**, año 2015.
- **Curso Citrix Xenapp**, septiembre 2015.
- **Certificación VMWare VTSP - SV (Server Virtualization 5) VTSP 5.5**
- **Certificación VTSP - SDS (Software-Defined Storage)**, año 2014.
- **Curso de Microsoft Azure**, año 2014.
- **Curso de Vmware Vsphere 5**, año 2014.
- **Curso de Administrador de servidores Linux**, año 2014.
- **Curso de Linux (básico + avanzado)**, año 2014.
- **Curso de Microsoft Hyper-V server y Windows server 2012** año 2014.
- **Título de C.A.P y mercancías**, año 2009.
- **Curso Cisco Certified Network Adapter (CCNA)**, año 2009.
- **Curso MS Exchange 2000**, año 2005.

Fase de Devolución del Servicio

En la fase final del vigente contrato, se contempla un periodo de transferencia de conocimiento de este servicio informático de cara al nuevo adjudicatario resultante del nuevo procedimiento de contratación.

La fase de transferencia del conocimiento tendrá la duración máxima de 4 para que el nuevo adjudicatario pueda prestar el servicio a la finalización del presente contrato. La transferencia del servicio tiene por objetivo los siguientes aspectos:

- Completar las tareas pendientes de realizar (mantenimientos preventivos/correctivos/evolutivos pendientes a abordar, material a suministrar, etc)
- Proporcionar toda la información, documentación, (tanto es soporte físico como digital) etc.... por parte de HSI, que obre en su poder por la fase de prestación del servicio al adjudicatario del proceso de contratación antes detallado
 - Inventario de Hardware y Software (incluyendo marca, modelo, Serial Number, garantías, etc....)
 - Inventario de contraseñas y accesos
 - Informe final sobre la instalación (esquemas, versiones de software, etcññ)
- Impartir sesiones de transferencia de conocimiento para la correcta explicación del funcionamiento del servicio y reducir el impacto ante el posible cambio de adjudicatario.
- Apoyar al nuevo equipo en las tareas necesarias para mejorar la transferencia.
- Eliminar y desconfigurar todos los accesos empleados para la prestación del servicio

Para la realización de esta transferencia se elaborará una memoria explicativa que será entregada un mes antes de la finalización del contrato

Experiencia profesional

HSI EUSKADI. Desde 05/2017 hasta Act.. **Administrador de sistemas. Soporte Informático.**

Funciones: Instalación y configuración de sistemas virtualizados en Hyper-V y VMware. Administración de Backup. Instalación y Configuración servidores y cabinas SAN y NAS. Migración y configuración de Office 365. Migración de infraestructuras a Azure.

SAREIN SISTEMAS. Desde 03/2014 hasta 05/2017 **Administrador de sistemas. Soporte Informático.**

Funciones: Instalación y configuración de sistemas virtualizados en Hyper-V y VMware. Administración de Replicas y Backup mediante Veeam Backup. Instalación y Configuración servidores y cabinas SAN y NAS. Instalación y configuración de Office 365. Resolución de incidencias en Citrix. Monitorización de sistemas virtualizados con Veeam One. Realización de ofertas de proyectos informáticos para clientes.

ABGAM S.A. Trabajador externo a jornada completa desde 04/2011 hasta 02/2014 en **Matrici S. Coop.**

Funciones: Coordinador del departamento de sistemas. Soporte Microinformático y resolución de incidencias. Administración de usuarios de Directorio activo y correo corporativo. Gestión de telefonía interna y externa. Tareas con DNS, DHCP y proxys. Gestión de la red interna, configuración de servidores NAS. Tareas de vitalización de servidores. Configuración de Baan Ln. Instalación, configuración y mantenimiento de AV Corporativo. VPN. Creación y restauración de Imágenes.

INDRA S.A. Desde 02/2011 hasta 04/2011. Dinamizador de KZGunea.

Funciones: Alta de usuarios resolución de incidencias de software y gestión de KZGunea.

PANDA SECURITY S.L. Desde 04/2006 hasta 02/2011.

Funciones: Técnico centro de atención al usuario. Gestión de usuarios en diferentes entornos (Exchange, Inda, Salesforce, Call Manager...) resolutor de incidencias hardware y software, gestión de material a través de inventario en BBDD, Telefonía IP, gestión de switch y red interna, Proxys internos, DNS, DHCP. JAVA.

OPTIMA COMUNICACIÓN S.A. Desde 03/2005 hasta 04/2006.

Funciones: Programador en Crystal Reports y Flex mail.

SPARE S.A. Desde 10/2004 hasta 03/2005.

Funciones: Administrador de red. Gestión de usuarios y permisos, resolutor de incidencias, gestión del correo en Exchange 2003.

MUSEO GUGGENHEIM BILBAO, becario desde 10/2003 hasta 09/2004.

Funciones: Resolución de incidencias hardware, software y redes.

EL MUNDO P.V. prácticas desde 03/2002 hasta 06/2002.

Funciones: Resolución de Incidencias hardware y software y programador en ASP.

AZERTIA S.A. 12/2001.

Funciones: Administrador de BBDD.

SERVICIOS INFORMÁTICOS DE SANTUTXU, desde 05/2000 hasta 07/2000.

Funciones: Profesor de lenguaje de programación C.

Egoitz Bugedo

Técnico Superior en Administración de Sistemas.
Bilbao 2004

Certificaciones

MICROSOFT **MCSA Windows 8** (Certification Number: F194-8729)
(02-2015) Candidate\Certification ID: 11690047

Formación complementaria

- **Informática de Gestión.** CENTRO VASCO DE NUEVAS PROFESIONES (CVNP). 2002. 2000 horas.
- **Microsoft Certified Systems Engineer (MCSE) Windows 2000.** CÁMARA DE COMERCIO DE BILBAO Y MEGATRaining. 2000. 150 horas
- **CCNA de Cisco.** CENTRO SAN LUIS DE BILBAO. 2004. 60 horas.
- **Panda Software Antivirus (Corporativos y Retail).** PANDA SOFTWARE. 2005. 16 horas.
- **Introducing to installing and Managing MS Exchange Server 2003.** CONSULTTEC. 9 horas.
- **Updating Your Skills from Microsoft Exchange Server 2000 or Microsoft Exchange Server 2003 to Microsoft Exchange Server 2007.** CONSULTTEC. 15 horas.
- **Administración de redes Microsoft Windows 2003 Server.** CONSULTTEC. 20 horas.
- **Instalación y configuración de copias de seguridad Symantec BackUp Exec 11d.** CONSULTTEC. 4 horas.
- **Fortinet Firewall.** CONSULTTEC. 4 horas.
- **Técnicas de organización del trabajo personal.** CONSULTTEC. 20 horas.
- **Calidad en la atención al cliente.** CONSULTTEC. 30 horas.
- **Gestión de quejas y reclamaciones.** CONSULTTEC. 20 horas.
- **Creando Equipo.** CONSULTTEC. 6 horas.

Experiencia profesional

2015/Act.	Técnico-Administrador IT. HSI Technologies Euskadi, S.L.
2013/2015	Técnico-Administrador IT para IHOBE. CONSULTTEC S.L.
2010/2013	Responsable IT. INNOLABEL S.L. / LABELMARKET S.L.
2006/2010	Técnico-Administrador IT en el Departamento de Sistemas. CONSULTTEC S. L.
2005	Técnico en Seguridad Retail y Corporativo. PANDA SOFTWARE
2004	Técnico Informático. SERCOMPTEC 2000, S.L.
2000/2003	Técnico informático en el Dpto de Sistemas. EASO INFORMATICA VIZCAYA S.A.

Experiencia en Proyectos de Sistemas

- ▶ **Proyectos de Instalaciones y Migraciones**

- 2016-2017 Migración de servidores**
 Cliente: SERSANIT.
 Descripción: Virtualización de servidores físicos Windows a VMWare.
- 2013-2015 Actualización servidores y equipos informáticos**
 Cliente: IHOBE, sociedad pública de gestión ambiental del gobierno vasco.
 Descripción: Actualización servidores ESX. Migración dominio de Windows 2003 a Windows 2012. Migración equipos cliente de Windows XP/7 a Windows 8.1.
- 2011 Instalación de Servidor de correo y Actualización de dominio**
 Cliente: LABELMARKET S.L.
 Descripción: instalación de servidor de correo MS Exchange 2010 y actualización de dominio a Windows Server 2008.
- 2007 Instalación y configuración de nuevo dominio.**
 Cliente: CHOYMO, S.A.
 Descripción: Montaje de nuevo servidor y Migración de dominio.
- 2007 Instalación y configuración de redes cliente-servidor.**
 Cliente: ULMA
 Descripción: Instalación de nuevos Servidores HP en nuevo pabellón.
- 2007 Instalación y configuración de redes cliente-servidor.**
 Cliente: BEARAI
 Descripción: Instalación de los servidores y comunicaciones y configuración de los equipos.
- 2006 Instalación y configuración de nuevos servidores.**
 Cliente: GUASCOR SERVICIOS (Madrid)
 Descripción: Montaje nuevo servidor, armario de comunicaciones y servidores.
- 2000-03 Instalación y configuración de redes cliente-servidor.**
 Clientes: Insertec, Grupo Urazca, Canal Bizkaia.
 Descripción: Montaje y actualización de servidores. Configuración copias de seguridad.

Proyectos de Mantenimiento y Soporte

- 2015-2017 Mantenimiento infraestructura IT y Soporte a usuario.**
 Clientes: SERSANIT, MEDICAL PREVENCIÓN, CAT XXI, AYTO. ELORRIO.
 Descripción: Mantenimiento y supervisión de la infraestructura IT (servidores, equipos, comunicaciones, software) y soporte al usuario en las tareas diarias.
 Tecnología: Microsoft 2003/2008/2012/10/8.1/7/XP, Symantec BackupExec, Veeam Backup & Replication, McAfee Antivirus, Apple Mac OS X, Panda Antivirus.
- 2013-2015 Mantenimiento Infraestructura IT y Soporte a usuario.**
 Cliente: IHOBE, sociedad pública de gestión ambiental del gobierno vasco.
 Descripción: Mantenimiento de la infraestructura IT (servidores, equipos, comunicaciones) y soporte al usuario en las tareas diarias.
 Tecnología: Microsoft 2003/2008/2012/8.1/7/XP, Symantec BackupExec, Veeam Backup & Replication, McAfee Antivirus, Firewall Juniper, Ruckus Zone Director (WIFI), VMWare ESX
- 2010-2013 Mantenimiento infraestructura IT y Soporte a usuario.**
 Clientes: LABELMARKET S.L.
 Descripción: Mantenimiento y supervisión de la infraestructura IT (servidores, equipos, comunicaciones, software) y soporte al usuario interno en las tareas diarias.
 Tecnología: Microsoft 2003/2008/2012/8.1/7/XP, Symantec BackupExec, Veeam Backup & Replication, McAfee Antivirus, Apple Mac OS X.
- 2009-2010 Mantenimiento aulas formación CONSULTEC.**
 Clientes: CONSULTEC
 Descripción: Gestión de los recursos de aulas para las formaciones. Instalación y mantenimiento de los equipos informáticos para los cursos impartidos en/por Consultec.
 Tecnología: Microsoft 2000/2003/7/Vista/XP, Office 2000/2003/XP/2007...

- 2006-2009 Mantenimiento infraestructura IT y Soporte a usuario.**
Clientes: AYTO. ELORRIO; CHOYMO, S.A.; OSASUNCENTRUM – FUND. CICL. EUSKADI
Descripción: Mantenimiento de la infraestructura de red, servidores, equipos y comunicaciones.
Tecnología: Microsoft 2000/2003/XP, Office 2000/XP/2003/2007, Symantec BackupExec, Panda Antivirus, Firewall Fortinet
- 2000-2003 Mantenimiento infraestructura IT y Soporte a usuario**
Clientes: CANAL BIZKAIA, GRUPO URAZCA
Descripción: Mantenimiento de los servidores y equipos y soporte a usuarios.
Tecnología: Microsoft Server 2000, Exchange 2000, Office 2000, Symantec BackupExec, Panda Administrator

Informática

- **Sistema Operativos**
 - Windows XP, 2k3, Vista, Windows7, Windows8
 - Windows Server 2003, 2008, 2012
 - Apple Mac OS X
 - Android
- **Software Virtualizacion**
 - VMWare (vCenter, HB, HA, vCops, Workstation, Player)
 - Hyper-V
 - Citrix
- **Base Datos**
 - Access, SQL 2000-2005-2008-2012
- **Ofimática**
 - Microsoft Office 2003, 2007, 2010, 2013
 - Visio, Project
- **Seguridad (Firewall-Antivirus-Backup)**
 - ePO McAfee
 - Panda Administrator
 - Trend Micro
 - Firewall Fortinet
 - Firewall Juniper
 - Veeam Backup & Replication
 - Symantec BackupExec
 - Windows Backup
- **Redes**
 - Lan/Wan
 - Wifi
 - NAS HP y DELL



Endika López

Técnico superior de desarrollo y aplicaciones informáticas. ISE Urritxe-Zornotza BHI
Dpto. de Sistemas.

Certificaciones y Homologaciones

- "MCTS: Microsoft Exchange Server 2007: Configuration Microsoft Certified Systems Administrator: Messaging "
- MCTS: Windows Server 2008 Network Infrastructure: Configuration
- CITRIX ADMINISTRATOR
- VMWARE VCP 3.10 (VI3 Virtual Infrastructure 3)
- ITIL Foundation Certificate in IT Service Management 2015

Formación complementaria

- Atención al cliente. Consultec. 2006. 5,3 horas.
- Sensibilización ambiental. SITES. IES Urritxe-Zornotza. 2005. 3 horas.
- Infraestructura emprendedora IMASDE. IES Urritxe-Zornotza. 2005. 8 horas.
- Firewall Fortinet. Consultec. 2006. 6 horas.
- Exchange 2003 Consultec. 2007. 6 horas
- Veritas Backup Consultec. 2007. 6 horas
- Maquinas virtuales Parque tecnológico Vitoria 2007 8 Horas
- Atención al cliente. Consultec. 2008. 12 horas
- Fortinet verison 5.4 Astileku 2016 6 horas
- Aruba Instant WIFI HP 2016 6 horas
- Azure HSI 2017 6 horas
- MOC20347 - ENABLING AND MANAGING OFFICE 365 Netmind 2017 20 horas
- Aruba Central WIFI, Ingram Micro 2017 6 horas

Experiencia Profesional

- Marzo 2006 –2015 Técnico de Sistemas Consultec
- Actualidad: Técnico de Sistemas. HSI S.L.

Conocimientos de Informática

- Sistema Operativos:
 - Nivel avanzado: Dos; Windows 9X, NT, 2k, XP,W7,W8,W8.1,W10, 2k3, Windows 2008;Windows 2012, ESX
 - Nivel intermedio: Linux.
- Correo electrónico:
 - Microsoft Exchange
 - Microsoft Office 365
- Lenguajes Programación:
 - Nivel avanzado: C; C++; VB 6; HTML
 - Nivel intermedio: C++ Builder 6; Visual C++ 6; ADA
- Ofimática

- Microsoft Office 97, 2000, XP, 2003, 2007, 2010, 2013, 2016, Office 365
- Base Datos:
 - Nivel Avanzado Acces 2003;
 - Nivel Intermedio Oracle 8i; Oracle 9i, Oracle 10g, Sql Server
- Citrix
- Máquinas Virtuales
 - ESX
 - VMware
 - Virtual PC Server
 - Virtual pc 2007

Experiencia en Sistemas

- Ikastola astileku
 - Montaje de sistemas wifi mediante controladoras HP y radius
 - Instalación de Firewall Fortigate en HA
 - Migración de domino 2003 a 2008
 - Migración de domino 2008 a 2016
 - Instalación y configuración de networking
 - Instalación de cabina msa 1040 iscsi y migración de maquinas
 - Configuración infraestructura backup
 - Mantenimiento de infraestructura completa
- Ikastola Laudio
 - Implementación sistemas WIFI Aruba VLAN
 - Instalación de Firewall Fortigate con VLAN
- Samic
 - Implementación sistemas WIFI Aruba
 - Instalación de servidor y rok 2012
 - Montaje de sistemas wifi para sistema de tablet
- Ayuntamiento de Erandio
 - Administración de servidores Windows 2003 y Windows 2000.
 - Administración de redes.
 - Instalación de servidores montaje físico y Windows 2003.
 - Instalación de MSA 1000 para almacenamiento de datos.
 - Mantenimiento de correo Outlook y Exchange.
 - Mantenimiento de equipos del Ayuntamiento. PC-s, Impresoras
 - Migración de equipos, usuarios, perfiles.
 - Configuración Fortigate 200 y mantenimiento.
 - Montaje de autoloader para Backup.
 - Mantenimiento Backup.
 - Recuperación de datos.

- Instalación de Switch.
- Instalación de Oracle, SQL, programas del TAO, y configuración.
- Asesoramiento informático dudas técnicas.
- Ayuntamiento de Amorebieta
 - Instalación de Oracle, SQL, programas del TAO, y configuración.
 - Asesoramiento informático dudas técnicas
 - Mantenimiento Backup
 - Migración de equipos, usuarios, perfiles.
 - Mantenimiento de equipos del Ayuntamiento. PC-s, Impresoras
 - Mantenimiento de correo Outlook y Exchange.
 - Administración de servidores Windows 2003 y Windows 2000.
 - Administración de redes.
- Migraciones a Office 365
 - Faes Farma
 - I-Ingenia
 - Construcciones Fhimasa
- Instalación de servidores montaje físico
 - Ayuntamiento de Amorebieta
 - Ayuntamiento de Bermeo
 - Mecauto Irun
 - Fishbam S.L.
 - Ikastola Urretxindorra
 - Meatz Erreka
 - Bandas de Acero Amoribieta, Vitoria, Galdacano y Tudela
 - Alfa Eibar
 - Guascor Zumaia, Gijon
 - Jeremias
 - OWL Genomics
 - Sammic
 - Fundación Laboral Bizkaia
 - Gre
- Instalación de servidores montaje físico y Windows 2008
 - BackBock Montajes
- Instalación de cabinas de disco, unidades DAT, Instalación de MSA, dispositivos de copia y Veritas Backup
 - Matz Erreka
 - Guascor
 - Fulcrum
 - CTA
 - OWL Genomics
 - Backo Montajes

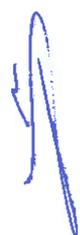
- Ona referencia
- MFS
- Cortina
- Gre
- Migración de equipos, usuarios, perfiles, etc...
 - Bandas de acero Vitoria, Tudela, Galdacano
 - Alfa Berriz
 - Ihobe
 - Prisma
 - Isovas
 - Ortopedia Galdakano
 - Dulantzi
 - Punto dis
 - Matia
 - Mecauto
- Montar rack con servidores
 - Ayuntamiento de Bermeo
 - Sersanit
 - Alfa Eibar
 - Guascor Zumaia, arcaute, Vitoria parque tecnológico, Guascor Gijón
 - Bandas de acero Amoribieta, Vitoria, Galdacano, Zamudio y Tudela
 - TMC
 - Consultec
 - OWL Genomics
 - Jeremias
 - Sammic
 - Ikei
 - Consultec
 - Eduardo Cortina
- Instalación deservidor Windows 2003 SBS
 - Foro Marítimo Vasco
 - Reinox Metal
 - Matia
- Instalación deservidor Windows 2011 SBS
 - Foro Marítimo Vasco
 - Uriker
- Fortinet configuración y mantenimiento
 - Ikei
 - Foro Marítimo Vasco
 - Fishbam S.L.
 - Rodríguez Viadas Abogados

- Ikastola Urretxindorra
- Alfa Eibar
- Cerinox
- Mecauto
- Ezpeleta
- Tisa
- Naviera Murueta (Barcos)
- Eduardo Cortina
- Eidostech
- Rgm
- Gre
- MFS
- Navacel
- Naviera Murueta (Oficinas)
- Grupo Arania todas las delegaciones
- Configuración de router
 - Consultec
 - Sersanit
 - Academia de Peluquería Armengo | Irudi, SL
 - Biscay
 - Bandas de acero Tudela
 - Cerinox
 - Horbara
 - Alfa
 - Tiendas For
 - Naviera Murueta (Barcos) Router 3G
- Instalacion de Switch, gestion y patch panel
 - Eduardo Cortina
 - Guascor Gijón
 - Consultec
 - TMC
 - Ikastola Urretxindorra
 - Eidostech Consultores, S.L
 - Correduria Marítima
 - Bandas de acero
 - Ihobe
 - Guascor foton
 - Bandas de acero Vitoria
 - Alfa
 - Mecauto
 - Navier Murueta

24

A

- Downgrade Vista a XP profesional
 - Prisma
 - Guascor
 - Eidostech
 - Isovas
 - Foro Maritimo
- Configuración Citrix
 - Eduardo Cortina
 - Reinox Metal
- Instalaciones Wifi, configuración y mantenimiento
 - Peluquería Armengol
 - Guascor
 - Mecauto
 - Wisco
 - Eidostech
- Instalación de servidores ESX
 - Matia
 - Alfa
 - Recogida de datos para Spectro para el ESX
- Creación de máquinas Virtuales para ESX
 - Alfa
 - Mecauto
 - Guascor
- Cambio de Piezas de servidor y equipos
 - Asle servidor placabase
 - T.M.C equipos Placabase
 - Prisma equipos Placabase

Adicionalmente a los medios humanos propios, HSI cuenta con una serie de colaboradores expertos en otra serie de ámbitos:

Actio Procesos & Tecnología

- Expertos en Soluciones de Microsoft Dynamics NAV, Dynamics 365
- Soluciones Sectoriales (ERP Industria, Construcción, Distribución, Restauración, Retail y Transporte)
- Business Intelligence
- Consultorias GDPR
- Desarrollo de aplicaciones a medida
 - Explotación de Datos
 - Integración de Negocio
 - Aplicaciones Web

Cientes con los que colaboramos:

- Construcciones Fhimasa
- I-Ingenia
- Jaureguia

Tabira Berezi

- Instalación y montaje de: Red Interna Fibra, Puntos de Red, Cableado Eléctrico, Instalaciones Eléctricas.
- Montaje de Sistemas de distribución de cableado
- Estudios de Cobertura WIFI
- Clientes:
 - Naviera Murueta → Ampliación de tomas de Red en sus Oficinas y cambio de cableado de red
 - Zabik → Estudio de cobertura, tirada de fibra, conexionado de los armarios de comunicaciones existentes mediante fibra, instalación de tomas de red, montaje de Sistemas de distribución de cableado
 - Loramendi → Estudio de Cobertura
 - Sersanit → Instalación eléctrico y de red necesaria para el montaje de un sistema WIFI
 - Foro Marítimo Vasco → Desinstalación y desconexión de Dispositivos Eléctricos inutilizados

Electricidad Martin

- Instalaciones eléctricas en el sector de alta, media y baja tensión, las Telecomunicaciones, la Seguridad integral y el Tráfico (Instalaciones Semafóricas, ...)
- Vigilancia mediante instalación C.C.T.V
- Alumbrados públicos, edificación, ingeniería y consultoría y gestión de seguridad.
- Centros de Transformación
- Cuadros Generales
- Estudios de ahorro y eficiencia energética. Tramitación de ayudas y subvenciones ante Organismos Públicos y/o Privados.
- Clientes // Proyectos:
 - Sammic → Reforma CPD: Desmontaje cableado UTP, retranqueo de cableado, desmontaje de cuadro eléctrico, acometida eléctrico, montaje y certificación de tomas de red
 - Ikastola Astileku → Implantación nueva infraestructura de red: Consultoría, Instalación y Configuración de la interconexión de los diferentes edificios mediante anillo, compuesto por 3 nodos, tirada de cableados, instalación de tomas.
 - Fulcrum → Cambio SAI: Suministro y montaje de SAI trifásica de 400V con salida 230V, 11 kVa, suministro e instalación de cuadro eléctrico, suministro e instalación

de alimentación desde Cuadro hasta SAI, suministro e instalación de magnetotérmicos e interruptores automáticos

Bittek

- Consultoría y Desarrollo de Microsoft SharePoint, Visual Studio, WordPress
- Desarrollos propios.
- Diseño Web
- Desarrollo APP
- Clientes // Proyectos:
 - Formaciones en abierto para clientes de HSI sobre desarrollo e implementación de Microsoft SharePoint Online

ISETIC

- Servicios de monitorización y automatización de tareas a través de un modelo Cloud
- Monitorización de:
 - Sistemas TIC
 - Procesos de Negocio
 - Procesos Industriales
 - Internet de las cosas
- Clientes // Proyectos:
 - Ayuntamiento de Astillero
 - AP-1
 - Sammic
 - MFS
 - Faes Farma
 - Atusa
 - Fundación Azti Tecnalia
 - Ingeteam

Electrorecycler

- Gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos
- Emisión de certificados de destrucción de aparatos y la información contenida en ellos
- Clientes // Proyectos
 - Grupo Sersanit
 - HSI
 - Sammic

Sarenet

- Proveedor de Internet que ofrece soluciones de Telefonía IP y conectividad (ADSL, 3G, Radioenlaces, Líneas dedicadas punto a punto, ...)
- Redes Privadas Virtuales
- Voz IP, Centralita Virtual, Centralita IP
- Clientes // Proyectos

- Grupo Sersanit
- Eduardo Cortina
- Atusa
- Ikastola Larramendi
- Manufacturas Gre
- Construcciones Fhimasa
- Loramendi
- I-ingenia
- Algeposa
- Faes Farma

Sarenet contrata los servicios de HSI en materia de consultoría y proyectos de informática, sobre todo en soluciones Microsoft.

KABEL

- Especialistas en realidad aumentada y virtual.
- Clientes y Proyectos:
 - Fulcrum Ingenieros

PKF Attest

- Expertos en soluciones CRM: Microsoft Dynamics NAV, Sage X3 y Solmicro Expertis.
- Soluciones propias de ERP enfocadas en la mecanización de los procesos en Colegios Profesionales y Asociaciones, Palacios de Congresos
- Especialistas en Lotus Notes
- Desarrollo Sharepoint
- Expertos en Bases de Datos: Oracle, SQL Server, DB2, MS Access, MySQL
- Proyectos de Ingeniería de Software
 - Proyectos Llave en Mano
 - Integración entre aplicaciones y procesos de negocio
- Clientes // Proyectos
 - Loramendi
 - Ekasa
 - Aurrenak
 - Coop. Mondragon
 - Grupo Meuri

C2B

- Especialistas en el sector de la formación para empresas (Informática Técnica, Transformación Digital)
- Clientes//Proyectos:
 - Tekniker
 - Tecnalía
 - ATTEN2

- Florette
- Azti Tecnalía
- Velatia

Netmind

- Especialistas en el sector de la formación para empresas (Habilidades, Transformación Digital y Plan de Formación)
- Clientes//Proyectos:
 - Educación de Gobierno Vasco
 - Faes Farma
 - Aluminios Eibar

Orysoft

Implementadores de tecnologías SAGE. CRM y ERP.

- Clientes//Proyectos:
 - Gumil Hosteleros
 - Tiendas For

Avangroup

- Proyectos de Ingeniería de Software
 - Proyectos Llave en Mano
 - Integración entre aplicaciones y procesos de negocio
- Desarrollos en .Net
- Clientes y Proyectos
 - Ave/Bie
 - Ascobi
 - Ingeteam
 - Sidenor

Dataset

- Empresa experta en soluciones de Big Data y Maching Learning.
- Clientes y Proyectos
 - Megapark
 - HSI Barcelona

Net Solutions

- Expertos en bases de datos SQL y asistencia técnica.
- Clientes y Proyectos
 - AP-1
 - Fhimasa
 - Zabik

Equipo de Trabajo y Organización

Tal y como se ha especificado previamente HSI se compromete a nominar a Victor Mate como Jefe de Proyecto, el cual será el interlocutor con Innobasque y máximo responsable del servicio, siendo sus principales funciones y responsabilidades:

- Ser interlocutor con Innobasque en la detección e identificación del incidentes o potenciales incidentes, así como su correcta transmisión al equipo multidisciplinar mediante la participación en la Oficina Técnica.
- Gestión, planificación y ejecución de las acciones a relizar en el servicio (resolución de incidencias, tareas definidas en la Oficina Técnica...).
- Informar del avance y desarrollo del servicio.
- Identificación de riesgos. Realización de propuestas preventivas o de mitigación de los mismos a Innobasque.
- Identificación de necesidades. Propuesta de soluciones.
- Seguimiento y control del servicio, garantizando plazos de ejecución.

A continuación, se adjunta el curriculum vitae:

Victor Mate

Formación académica

- ✓ **Bachiller en la modalidad Científica.**
 - Instituto "I.E.S Fray Juan de Zumárraga" de Durango (2006)
- ✓ **Técnico Superior en Sistemas de Telecomunicaciones e Informáticos**
 - "I.E.F.P.S Armería" Eibar (2008)
 - Duración: 2.000 Horas

Certificaciones y acreditaciones oficiales

MICROSOFT	MCTS: Windows 7 and Office 2010, Deploying Administering Office 365 for Small Business Core Solutions of Microsoft Lync Server 2013 Candidate\Testing ID: 9452597
HP	ATP: Rack and Tower Server Solutions Integrator v8.1 Learner ID: PL72292233
VEEAM	Veeam Technical Sales Professional 6-7-8
VMWARE	VTSP-SV: VMware Technical Sales Professional – Server Virtualization 5.5 VTSP-DV: VMware Technical Sales Professional – Desktop Virtualization 6
FORTINET	NSE1: Network Security Expert 1 (Security Sales Associate)

Formación complementaria

- **Exchange 2003.** CONSULTEC.2010. 20 horas.
- **Citrix Presentation Server 4.5.** CONSULTEC. 2010. 25 horas.
- **Administración de Fortigate.** CONSULTEC. 2011. 8 horas
- **XenApp6.** CONSULTEC. 2012. 9 horas
- **Redes IPv4.** CONSULTEC. 2012. 9 horas
- **VMware Vsphere 5.** CONSULTEC. 2013. 16 horas.
- **Instalación y configuración de XenDesktop.** CONSULTEC. 2013. 9 horas.
- **Atención al cliente.** CONSULTEC. 2014. 9 horas.
- **Master MCSA Windows Server 2012.** CONSULTEC. 2014. 75 horas.

Experiencia laboral

- ✓ 2014-Act. **Jefe de Proyectos// Técnico de sistemas.** HSI S.L
- ✓ 2010-2014 **Técnico de sistemas.** CONSULTEC S.L
 - Instalación y administración de entornos Microsoft Windows Server.
 - Instalación y administración de sistemas de almacenamiento SAN y NAS.
 - Instalación y administración de entornos virtualizados bajo VMware y Microsoft Hyper-V.
 - Instalación y administración de plataformas de backup con Symantec BackupExec y VeeamBackup & Replication.
 - Instalación y administración de infraestructuras de red y comunicaciones (Firewalls, switching, VPN...).
 - Instalación y administración de soluciones antivirus administradas (Panda, Symantec Endpoint).
- ✓ 2008-2010 **Técnico de sistemas.** ALFALAN S.A

Experiencia en proyectos de Mantenimiento de Sistemas

- 2010-2015 **Mantenimiento de la Infraestructura Informática.**
 Cliente: AYUNTAMIENTO DE ELORRIO
 Descripción: Mantenimiento de toda la red informática y soporte a los usuarios.
- 2013-Act. **Mantenimiento de la infraestructura Informática.**
 Cliente: ONDULINE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN S.A
 Descripción: Mantenimiento de toda la red informática y soporte a los usuarios.

Informática

- ✓ **Sistemas Operativos:** Windows XP, Vista, 7, 8, 10 y Server 2003, 2008, 2012.
- ✓ **Mensajería:** Exchange 2003, 2007, 2010, 2013,
- ✓ **Virtualización:** VMware Vsphere, VMware View, XenApp, XenDesktop.
- ✓ **Networking:** Conocimientos sólidos de redes LAN.
- ✓ **Firewalls:** Fortigate.

- ✓ **Backup:** Symantec Backup Exec, Veeam Backup & Replication,
- ✓ **Ofimática:** Outlook, Word, Excel, Power Point, Access, Visio y Project.
- ✓ **Hardware:** Conocimientos altos en montaje de servidores, cabinas de almacenamiento, autoloaders, ups, switches... (HP/Dell) y en mantenimiento y reparación de ordenadores.
- ✓ **Cloud Computing:** Office 365 y Microsoft Azure.

Instalaciones y Recursos

El conjunto de los sistemas está situado, en las oficinas de Innobasque situadas en el parque tecnológico de Zamudio.

(C/ Laida Bidea Edificio 203 – Parque Tecnológico de Bizkaia)

HSI acepta las condiciones de sustitución de técnicos, en caso de motivos justificados.

En los períodos de baja HSI dispondrá de técnicos cualificados y asesorados sobre las necesidades del cliente, como de la infraestructura total del ayuntamiento.

Al igual que en el periodo de bajas, HSI dispondrá de personal en todo momento para cubrir los períodos vacacionales de los técnicos asignados. De esta manera aseguramos un servicio 100% cubierto.

HSI proporcionará todo el material necesario para el correcto desarrollo de sus funciones (equipos, PC, telefonía móvil, además de cualquier otro elemento necesario), además se dispondrá del recurso de un automóvil propio de la organización, para que los técnicos asignados puedan cubrir las necesidades de desplazamientos necesarios.

El vehículo en cuestión será un coche en renting, con seguro a todo riesgo. El coche en cuestión estará notablemente equipado para acoger las necesidades de espacio y acomodo de traslado de material. HSI se hará cargo de los gastos de gasoil de los desplazamientos que se generen para ejercicios profesionales debidamente justificados por parte de los técnicos asignados y los gastos de tickets de transporte público que se generen en actividad laboral.

5. Plazo de Ejecución

Se trata de la prestación de un servicio de **3 años de duración**, con fecha de inicio prevista para el 1 de abril de 2018 y por tanto fecha de fin 31 de marzo de 2021, sin posibilidad de prórroga.



6. Relación con Innobasque

Hasta el momento HSI no ha realizado ningún proyecto anterior con Innobasque, por ello y para no penalizar la calidad del servicio por la ausencia de datos históricos del cliente, en la Fase de Transición (anteriormente descrita) se realizará de forma gratuita (sin la imputación de horas de servicio adicionales) una Consultoría Gratuita de Sistemas. El objetivo de esta sesión consiste en la revisión de los sistemas actuales implantados en la Infraestructura de Innobasque, para garantizar su buen funcionamiento ya que estos influyen en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en un intercambio de información correcta, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema.

Sus beneficios son:

- Administrar el Ciclo de Vida de los sistemas
- Incrementar la satisfacción de los usuarios de los sistemas
- Aumentar la protección y seguridad.
- Disminución los costos de la mala calidad
- Generación de un balance de los riesgos en TI
- Realizar un control de la inversión en un entorno de TI, a menudo impredecible

Tras el correspondiente identificación y análisis se evaluarán los datos obtenidos en las revisiones, para la posible elaboración de un *Plan de Mejora*, que le permita al cliente detectar los puntos débiles de la estructura de sus sistemas;

Algunos de los objetivos de este análisis serían:

- Mejora de la calidad del servicio.
- Planteamiento de medidas correctoras
- Definición de procedimientos de actuación.
- Realización de planes de seguimiento.
- Análisis de necesidades y propuestas
- Planificación de futuros requerimientos en la infraestructura

7. Referencias en Servicios Similares

Tal y como se especifica en los Requisitos de Solvencia Técnica, la relación de los principales trabajos realizados por HSI TECHNOLOGIES EUSKADI, S.L (de igual o similar naturaleza al que corresponde el objeto de este contrato) durante los últimos tres años, han sido los que se relacionan a continuación:

Destinatario	Importe	Fechas
AÑO 2015	194.713,11 €	
Ikastola Astileku	114.965,50 €	AÑO 2015
Dresser Rand	64.530,24 €	AÑO 2015
Ayuntamiento de Elorrio	15.217,37 €	AÑO 2015
AÑO 2016	114.519,82 €	
Ikastola Astileku	27.950,60 €	AÑO 2016
Dresser Rand	64.530,24 €	AÑO 2016
Ayuntamiento de Zarautz	4.500,00 €	AÑO 2016
Ayuntamiento de Elorrio	17.538,98 €	AÑO 2016
AÑO 2017	104.181,93 €	
Ayuntamiento de Zarautz	4.190,00 €	AÑO 2017
Dresser Rand	64.530,24 €	AÑO 2017
Ayuntamiento de Elorrio	7.511,09 €	AÑO 2017
Ikastola Astileku	27.950,60 €	AÑO 2017

Además de los siguientes clientes:

- Construcciones Fhimasa
- Colegio Urdaneta
- Alcorta Forging Group
- Aurrenak
- Autoridad Portuaria de Bilbao
- Foro Marítimo Vasco
- Fundación Azti Tecnalia
- Fundación Ciclista de Euskadi
- Larramendi Ikastola
- Mondragon S. Coop

HSI tiene una dilatada experiencia en los ámbitos que solicita el cliente. Tiene 30 años en el mercado y una larga lista de clientes. Entre las 3 delegaciones, HSI da cobertura técnica a más de 600 clientes.

Dentro de estos clientes están las siguientes referencias asociaciones sin ánimo de lucro o fundaciones:

- Tecnalía
- Azti
- Fundacion Asmoz
- Tekniker
- Museo Badalona
- Fundacion ciclista Euskadi
- Fundacion laboral de la construcción
- Femarec
- Teatro nacional de cataluña
- CET 10
- Instituto Italiano

Solo en la CAPV, HSI es asesor tecnológico de más de 50 empresas de diferentes sectores en la pequeña, mediana y gran empresa.

Hemos sido ponentes en muchos eventos IT e Innovación como:

- Open Future
- Microsoft. Partners Day
- Modern Work Place. Palacio Euskalduna.

HSI es una empresa muy dirigida a la innovación tecnológica y en constante formación, con premios recogidos por diversos fabricantes y proveedores.

HSI da formación a su propia competencia. Actualmente, HSI es un referente en ámbitos del llamado "Modern WorkPlace".

En resumen, las empresas a día de hoy, apuestan por HSI por su especialización. HSI es una compañía muy especializada en el cliente, en la innovación del cliente y sobre todo en ámbitos de tecnología Microsoft.

8. Acreditaciones Adecuadas

Se aporta un Servicio de Soporte y Asistencia Técnica compuesto **21 Técnicos cualificados y Certificados** en diferentes Fabricantes y productos como se puede comprobar en las certificaciones de la empresa:

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE (HPE)
MICROSOFT
CITRIX
FORTIGATE
CISCO
SYMANTEC
VMWARE
VEEAM BACKUP
PANDA SECURITY
ECOSIGNATURE
ISETIC
SEALPATH
SNOW
ARUBA

A su vez este servicio de Soporte se encuentra organizado tal como aparece descrito en la metodología de mantenimiento y soporte

Este SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL también se realizaría con FABRICANTES O IMPLANTADORES DE SOLUCIONES

Se escalarían las incidencias que se correspondan a problemas específicos de maquinarias, dispositivos, equipos, software que, al ser específicos de un problema del fabricante, se realizaría el escalado de las incidencias a estas entidades u organizaciones.

HSI, además dispone de todas las certificaciones en tecnologías Cloud de Microsoft, además de recursos Expert (MCSE) y de formadores de soluciones IT de Microsoft (MCST).

El pasado año 2.016, por la gestión del 2.015, se nos concedió el premio "Cloud Sales Productivity" por parte de Microsoft.

Nuestras certificaciones como Partner Cloud de Microsoft son las siguientes:

- Gold Cloud Productivity
- Gold Datacenter
- Gold Small and Midmarket Cloud Solutions
- Silver Cloud Platform



Gold Datacenter
Gold Cloud Productivity
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions
Silver Cloud Platform

HSI es un Partner muy vinculado a entornos Microsoft, con muy buena imagen y trabajo con el fabricante. Prueba de ello es la consecución de la certificación de **Partner P-seller de Microsoft**.

Josu Morales como P-TSP b-jmorales@microsoft.com

Raúl López como P-SSP b-rlopez@microsoft.com

Ana Alcón como P-SSP b-aalcon@microsoft.com

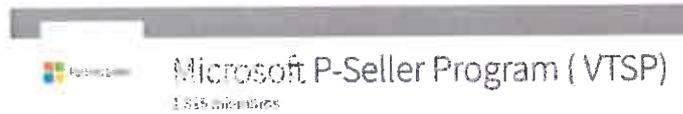
Gabriel Vallejos como P-TSP b-gvallejos@microsoft.com



El Microsoft P-Seller (VTS-P) es un grupo selecto elegido entre la élite de la comunidad de socios de Microsoft, cuyo objetivo es aumentar el equipo interno de Microsoft Technology Specialist.

El objetivo del programa es reconocer la labor de aquellos que posicionan, demuestran, diseñan e implementan soluciones de Microsoft, con el objetivo de ayudar al fabricante a aumentar sus ventas y pre-ventas técnicas, permitiendo que los recursos asociados puedan ayudar a impulsar y acelerar la implementación y satisfacción del cliente.

Entre los criterios de selección por parte de Microsoft para entrar en este programa está tener uno, o más, comerciales senior y un equipo técnico cualificado dentro de las competencias de la MPN (Microsoft Partner Network).



HSI adicionalmente recibió el año 2.017, por su solución Nubicuo CSP, el premio Techdata Internacional "Connecting World" al producto más Innovador.



Certificaciones Adicionales:



9. Experiencia del Equipo

Durante nuestros más de 25 años de historia hemos fijado todos nuestros esfuerzos en convertirnos en el departamento externo de informática de cualquier empresa. Esto no se consigue únicamente atendiendo a los usuarios cuándo tienen un problema con su PC, sino que debemos estar junto al empresario para convertir la informática en una herramienta útil para su negocio. Una herramienta que ayude a los usuarios a conseguir sus objetivos y jamás debe convertirse en una fuente inagotable de problemas, pérdidas de tiempo y errores.

Para evitar todos esos problemas se debe realizar un mantenimiento informático preventivo que nos permita minimizar fallos en los sistemas, lentitudes ... o dimensionar los sistemas a cargas de trabajo puntuales. Si además a este mantenimiento preventivo le añadimos un soporte evolutivo nuestros sistemas estarán siempre actualizados y alineados con la estrategia de la empresa, para que cualquier decisión empresarial no encuentre barreras tecnológicas.

Disponemos de diferentes tipos de servicio (remoto, presencial, evolutivo...) lo que nos permite adaptar nuestro servicio a las necesidades de cualquier empresa, disponga o no de un departamento interno de TI. Todos nuestros servicios están basados en las mejores prácticas marcadas por ITIL, lo que supone un sello de calidad reconocido internacionalmente.

Nuestros asesores expertos podrán evaluar qué tipo de servicio requiere su empresa y dimensionarlo de forma adecuada y acertada. Además, a través de nuestras reuniones de seguimiento del servicio con la empresa, podemos regular la dedicación e intensidad de dicho servicio haciéndolo completamente flexible en cada momento.

Nuestro departamento técnico se compone de un grupo de especialistas certificados en los diferentes proveedores y divididos en perfiles. Con ello disponemos de perfiles Júnior, para tareas de usuario y tareas básicas de servidores, perfiles Sénior, para administraciones avanzadas de servidores y conocimientos altos de tecnologías, y perfiles Expert, que obtienen el mayor grado de conocimiento y especialización en campos muy concretos.

La variedad técnica y capacidad humana de todo nuestro equipo nos permite poder adaptar nuestros servicios a todo tipo de empresas y necesidades, ofreciendo mantenimientos globales TI para pymes, apoyo en soporte a usuarios para departamentos de TI ya consolidados, gestión y dirección TI y realización de todo tipo de proyectos TIC

Experiencia en proyectos

a. Proyectos Cloud

HSI ha apostado claramente por las plataformas Cloud como Microsoft Azure y Office 365. Hoy en día, casi cualquier proyecto va acompañado de alguna tecnología o servicio basado en Cloud, ya sea en formato SaaS, PaaS o IaaS.

Alguno de nuestros clientes que usan este tipo de soluciones son los siguientes:

- Fundación Tecnalía
- Fundación Tekniker
- Fundación Azti Tecnalía
- Grupo Arania
- Sammic
- IEFM Meka
- Hijos de Juan de Garay
- Eusko Trenbideak Ferrocarriles Vascos S.A.
- Ayuntamiento de Erandio
- Ayuntamiento de Elorrio
- Autoridad Portuaria de Bilbao

HSI está inmersa actualmente en el piloto de implantación de Office 365 para Educación de CAPV y Asturias. La suma total de usuarios en ambas asciende a más de 250.000 usuarios.

Desde HSI poseemos una gran experiencia en el Cloud Computing. Somos creadores del producto Nubicuo. Actualmente con un gran éxito Nacional. Nubicuo es un cloud computing completo que te permitirá olvidarte de tener servidores y grandes equipamientos en tu empresa, con acceso a la información y a tus programas desde cualquier parte del planeta y desde cualquier ordenador o tablet. Todo por una cuota mensual y con todo el soporte de técnicos especialistas, todas las licencias de software necesarias, acceso seguro encriptado, siempre la última tecnología y copias de seguridad de tus datos.



b. Proyectos de Infraestructuras on-premise

Nuestra experiencia en el sector IT nos ha permitido llevar a cabo cientos de proyectos de cualquier tamaño con infraestructura local. Nuestro equipo técnico, ha trabajado en proyectos de virtualización, sistemas de almacenamiento redundado, CPD, clústers, etc.

Los tipos de proyectos más destacados son:

- Infraestructura local de servidores y almacenamiento
- Virtualización: De la mano de Vmware o Hyper-V podemos llevar a cabo cualquier proyecto de virtualización de servidores para poder obtener entornos de máxima disponibilidad. Todos estos entornos, una vez creados, se pueden trasladar o conectar fácilmente con un entorno de nube
- Proyectos de red local: Nos encargamos de proveer todo lo necesario para tener una red local adecuada y protegida, con un cableado certificado, y unos sistemas de switching bien configurados.
- Proyectos comunicaciones y WIFI

Alguno de nuestros clientes de este tipo de proyectos son los siguientes:

- Nuclenor
- Ikastola Astileku
- Ayuntamiento de Elorrio
- Manufacturas Gre
- Ayuntamiento de Zarautz

c. **Proyectos de Seguridad Documental**

De la mano de nuestro proveedor Sealpath implantamos soluciones de seguridad documental. Esta solución cloud que protege tus documentos allí donde se encuentren y te permite compartílos de forma segura; ya que permite tener control total sobre los permisos del documento en tiempo real, incluso una vez compartido.
<http://sealpath.com/>

Ejemplos de proyectos realizados:

- Gobierno de Navarra
- Velatia
- Faes Farma
- Autoridad Portuaria de Bilbao

d. **Auditorias de Seguridad**

El objetivo de estas auditorías es el garantizar la seguridad de sus sistemas ante ataques internos, externos, base de datos, etc...

Ejemplos de proyectos realizados:

- Matrici
- Grupo Ormazabal
- Ayuntamiento de Zarautz
- Velatia

e. Auditorias de Sistemas

La auditoría informática es un proceso llevado a cabo por profesionales especialmente capacitados para el efecto, y que consiste en recoger, agrupar y evaluar evidencias para determinar si un sistema de información salvaguarda el activo empresarial, mantiene la integridad de los datos, lleva a cabo eficazmente los fines de la organización, utiliza eficientemente los recursos, y cumple con las leyes y regulaciones establecidas. Permiten detectar de forma sistemática el uso de los recursos y los flujos de información dentro de una organización y determinar qué información es crítica para el cumplimiento de su misión y objetivos, identificando necesidades, duplicidades, costes, valor y barreras, que obstaculizan flujos de información eficientes.

Algunos ejemplos de proyectos realizados:

- Matrici
- Asesoría Herrero
- Grupo Sersanit
- Bostlan
- Ayuntamiento de Zarautz
- Ayuntamiento de Abadiño
- Onduline

f. Auditorias de Licencias

Tradicionalmente, en el entorno del proceso de datos, cuando se habla de software, de un modo genérico, se está haciendo referencia a los programas que se ejecutan en el ordenador. Cuando se trata de auditar el software el concepto puede generalizarse más y extenderse con la parte “que no se ve” de una instalación de proceso de datos. Estos aspectos lógicos de la informática son: software del sistema, utilidades, datos, programas, bases de datos, etc.

Para este tipo de Proyectos HSI utiliza Snow Software



El Snow License Manager está diseñado para reducir el riesgo, el coste y la complejidad asociados con los activos de software y las licencias. Miles de organizaciones de todo el mundo confían en el Snow License Manager para ayudarlas a evitar sobrecostes en licenciamiento de software y asegurándoles su cumplimiento con las normas de licencias.

El Snow License Manager es la base en el proceso de Gestión de Activos de Software (SAM) avanzada de Snow, ya que aporta una visión unificada de todos los activos de software y hardware, autorizaciones de licencias y métricas de uso de aplicaciones.

Algunos ejemplos de proyectos o colaboraciones en procesos de Auditorías de Licencias:

- Tecnalia
- Ekasa
- Diputación Gipuzkoa
- Matrici
- Sammic
- Hijos de Juan de Garay
- Ayuntamiento de Elorrio

g. Consultoría de análisis y mapas de cobertura de comunicaciones

En estas consultorías realizamos un estudio para el dimensionado, instalación y certificación de redes informáticas inalámbricas con diferente tecnología (WIFI, WIMAX, etc..) para que tenga cobertura y acceso a la red en cualquier lugar de su empresa.

Algunos ejemplos de proyectos realizados en este ámbito son:

- Loramendi
- Ayuntamiento de Leioa
- Zabik
- Ayuntamiento de Erandio

h. Proyectos de Monitorización de sistemas IT, IOT e IIOT

De la mano de ISETIC ofrecemos una solución de Monitorización de IT, IOT e IIOT, denominada Zeus.

Zeus es un servicio que permite integrar inteligencia en los procesos, monitorizando y gestionando en tiempo real todos los elementos desde un único punto (máquinas, robots, sistemas de alumbrado, sistemas TIC, etc...). para la detección de incidencias y valores de rendimiento; consumo de energía, rendimiento, temperatura, revoluciones de un motor, presión, ocupación de un tanque...e incluso resolución de incidencias automáticamente y sin intervención humana. <http://isetic.com/tic/>

Dentro de los proyectos abordados en este ámbito destacamos experiencia en el entorno de las Smart Cities:

- Centro de control único, desde donde gestionar todas las alertas, sistemas e internet de las cosas de la ciudad, posibilitando la interacción con soluciones ya existentes.
- Gestión inteligente del alumbrado público mediante un proceso de encendido y apagado de la luminaria según su posicionamiento y condiciones meteorológicas.
- Gestión y control de sistemas de señalética; semáforos, paneles de información, puntos de información, etc.
- Gestión y control de residuos, sistemas de abastecimientos de aguas, electricidad, etc.
- Gestión y control de los sistemas de seguridad, cámaras, sistemas de acceso, etc.
- Control medioambiental.
- Publicación de datos abiertos generados por la ciudad a través de un estándar y para facilitar su utilización por terceros.

Clientes actuales con los que trabajamos este tipo de proyectos:

- o Ayuntamiento de Astillero
- o AP-1 (Autopistas)
- o Grupo Arania

i. Proyectos de Administración Electrónica

La **administración electrónica** o e-administración va más allá de la mera automatización de los procesos administrativos y el desarrollo de productos y servicios electrónicos. Supone una nueva concepción de la relación con los ciudadanos, empresas e instituciones, y una reingeniería de los procesos.

Desde HSI tenemos una dilatada experiencia en los fundamentos de la administración electrónica. Habiendo desarrollado proyectos de Gestión documental, Archivo, Digitalización, Firma electrónica, Firma Biométrica, Sede electrónica y E-factura. Siempre en el plano de las Administraciones Públicas.

Soluciones siempre basadas en cloud. Ofreciendo siempre una tecnología robusta, estable y segura.



Algunos ejemplos de proyectos o colaboraciones en procesos:

- Gobierno de Navarra. (Firma electrónica, Firma Biométrica y Archivado documental).
- Hospital Universitario Marqués de Valdecilla. (Consultoría, Firma Biométrica y Gestión documental).
- IMQ. (Consultoría).
- Ayuntamiento de Elorrio. (Consultoría).
- Clínica Mompía (Consultoría).
- Pharmaclay. (Gestion documental y E-factura).

j. Análisis de soluciones colaborativas y gestión interna

Cada vez son más comunes las plataformas colaborativas de empresa, estas plataformas se componen de múltiples herramientas que facilitan el trabajo en equipo, promueven la colaboración más allá del organigrama formal y estimulan la difusión del conocimiento.

Esta consultoría realiza un análisis de cada una de estas herramientas y de la plataforma en su conjunto, adaptándose íntegramente al modelo específico de trabajo de cada cliente

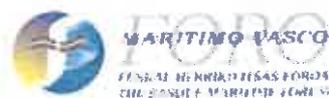
Sus beneficios son:

- Gestionar el impacto de la plataforma a nivel de equipo, comunidad, grupo, organización o compañía
- Entender las relaciones de trabajo que la red facilita
- Evaluar su contribución a los procesos de negocio y, por tanto, al retorno de la inversión

k. Proyectos de Mantenimientos Informaticos

- Outsourcing (Periódico o Permanente)
- Mantenimiento Preventivo de Sistemas
- Soporte Para Administradores TI (Helpdesk remoto y presencial)
- Soporte para Usuarios
 - Seguridad y acceso usuario (SASU)
 - Centro de atención a usuarios (CAU)

A continuación se muestran algunos de nuestros clientes:



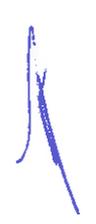
10. Volumen Anual de Negocios

A continuación, se exponen el volumen anual de negocios de los últimos tres años (IVA excluido)
de HSI Technologies Euskadi S.L.

Año 2014: 17.257,98€

Año 2015: 748.594,87€

Año 2016: 1.022.283,96€



11. Ubicación

HSI posee centros de trabajo en las siguientes ubicaciones:

- Barcelona: C/ Álava, 140, 5º2ª
- Bilbao: C/ Ledesma, 10 bis, 6º5ª
- Pamplona: Travesía Bayona, 2 Bajos

Siendo el de Bilbao el centro más cercano al cliente , con la posibilidad de prestar el servicio, en menos de ½ hora.

Oficinas de HSI – Oficinas de Innobasque (11 Km de distancia, 20 minutos estimados de trayecto).





**RESUMEN DE MEJORAS SOBRE LA PROPUESTA PARA
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LOS
SISTEMAS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIÓN**

REF: 2018/01

El objeto del documento es mostrar el resumen de mejoras sobre la Propuesta

Fase de Transición

Esta fase se iniciará el primer día de la prestación de servicio y **tendrá una duración de 15 días.**

El objeto de esta fase será la asimilación por parte del licitante de los interlocutores, necesidades y sistemas objeto del contrato, así como la configuración de las herramientas de gestión del proyecto que serán empleadas en el desarrollo del documento

Adicionalmente a lo solicitado en el pliego de cláusulas técnicas, durante esta fase además se realizará de forma gratuita (sin incurrir en horas adicionales de servicio) una Auditoría de Sistemas, tanto por el bien del devenir de recoger toda la información práctica para todos los técnicos que en algún momento tengan que prestar servicio. Como para el propio consistorio tenga aquella información necesaria que esta genere. Este servicio se hará con total granularidad de información. Adicionalmente a la auditoría de hará entrega de un informe completo al consistorio.

El objetivo de esta sesión consiste en la revisión de los sistemas actuales implantados en la Infraestructura de Innobasque, para garantizar su buen funcionamiento ya que estos influyen en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en un intercambio de información correcta, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema.

Sus beneficios son:

- Administrar el Ciclo de Vida de los sistemas
- Incrementar la satisfacción de los usuarios de los sistemas
- Aumentar la protección y seguridad.
- Disminución los costos de la mala calidad
- Generación de un balance de los riesgos en TI
- Realizar un control de la inversión en un entorno de TI, a menudo impredecible

Tras el correspondiente identificación y análisis se evaluarán los datos obtenidos en esta revision, para la posible elaboración de un *Plan de Mejora*, que le permita al cliente detectar los puntos débiles de la estructura de sus sistemas;

Algunos de los objetivos de este análisis serían:

- Inventariado de los sistemas actuales
- Mejora de la calidad del servicio.
- Planteamiento de medidas correctoras
- Definición de procedimientos de actuación.
- Realización de planes de seguimiento.

- Análisis de necesidades y propuestas
- Planificación de futuros requerimientos en la infraestructura



Monitorización

Los objetivos de una infraestructura de monitorización de sistemas informáticos son principalmente la prevención de incidencias y conocer el aprovechamiento de los recursos TIC disponibles. Dado que estos objetivos son importantes en cualquier entidad independientemente de su tamaño, es evidente que toda organización debería contar con su propio sistema de monitorización.

Aunque parezca lo contrario, implementar un buen sistema de monitorización no es una tarea tan difícil como exigente en su ejecución. El primer paso consiste en realizar un análisis detallado del sistema informático a monitorizar para, entre otras cosas, detectar los sistemas críticos (tanto máquinas como servicios) para el buen funcionamiento de la entidad y formular políticas de actuación frente a incidencias en dichos sistemas. Por ejemplo, puede ser interesante asegurarse de que una aplicación web corporativa esté siempre en marcha o estar sobre aviso de emergencias en el sistema de correo electrónico de la organización.

En estos ámbitos HSI aboga por las soluciones de monitorización del fabricante Isetic y en su solución ZEUS



Estos servicios están basados en una revolucionaria plataforma tecnológica basada en un modelo Cloud Computing, siendo accesible de manera universal a través de Internet desde cualquier parte del mundo y dispositivo, los 365 días del año.

<https://www.youtube.com/watch?v=utUjGd8Eovo>

Zeus es un innovador formato de servicios basados en tecnologías Cloud Computing, donde el cliente no tiene que adquirir software o hardware ni mantenimiento por su parte, únicamente tiene que pagar una cuota mensual como la luz o el agua.

Este modelo de negocio está basado en un modelo económico "Low Cost y Tarifa Plana", donde el cliente paga una económica cuota mensual a un precio constante, sin incrementos por su utilización y con la libertad de poder prescindir del servicio cuando él lo solicite.

Desde Isetic entienden que la monitorización y automatización de procesos de infraestructura TIC debe de ser una commodity para el cliente. Por esta razón Zeus Platform monitoriza gestiona de forma global los activos TIC, pudiendo actuar automáticamente sin intervención humana cuando se detecta un error o fallo, aumentando el tiempo de disponibilidad de la infraestructura TIC y

disminuyendo el tiempo de parada. Todo ello en tiempo real y apoyada por unos procesos predictivos a través de su módulo de Big Data.

La plataforma tecnológica ha sido diseñada para que sea fácil de usar y que no requiera formación ni conocimientos técnicos por parte del cliente, accediendo a la información de forma universal desde cualquier dispositivo, en cualquier parte del mundo los 365 días al año.



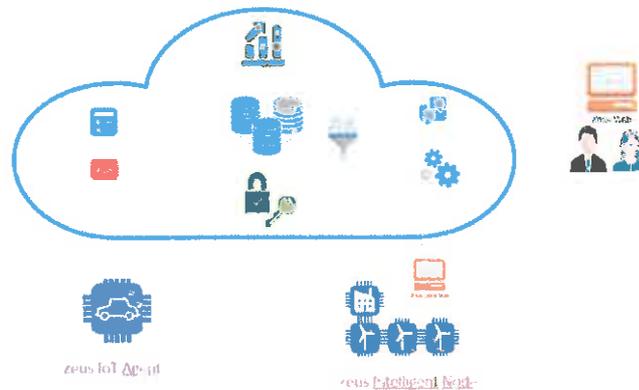
Monitorizamos, detectamos y solucionamos automáticamente incidencias y problemas de rendimiento en sus sistemas TIC y procesos de negocio.



Con experiencia en las principales firmas tecnológicas del mercado, por lo que podemos garantizarle el mejor servicio posible.

El servicio cubre todas las acciones necesarias para la correcta monitorización y automatización de tareas para infraestructura TIC. Los responsables y técnicos IT únicamente tienen que gestionar las alertas. No se requiere inversión en software o compra de infraestructura dedicada.

El servicio está constantemente en evolución (funcional y técnica). Dichas evoluciones pueden ser solicitudes realizadas por otros clientes o evoluciones planificadas por Isetic. Todas las semanas se incluyen nuevos cambios en la plataforma



El servicio es totalmente gestionado, el cliente no tiene que realizar ninguna acción. El servicio incluye todas las acciones necesarias para su correcto funcionamiento

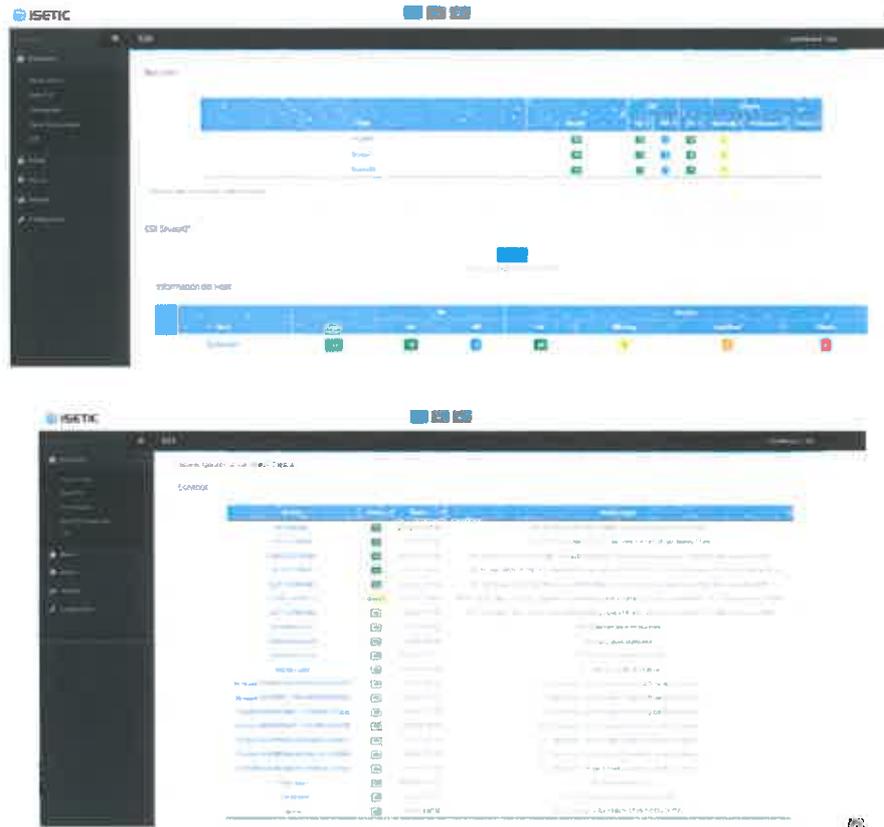
Acciones más importantes:

- Mantenimiento del Appliance virtual Zeus Platform
- Actualización del Appliance virtual, funcional y técnico
- Implantación de nuevas funcionalidades Zeus Platform
- Seguridad
- BackUp y recuperación en caso de desastre

Actualmente se están implantando nuevas funcionalidades cada semana, siendo totalmente transparente para el cliente y sin afectar a la prestación del servicio.

Entornos Virtuales

Zeus Platform monitoriza automáticamente servidores de virtualización Vmware, HyperV, Xen, etc...La monitorización no afecta al rendimiento de la infraestructura virtual.

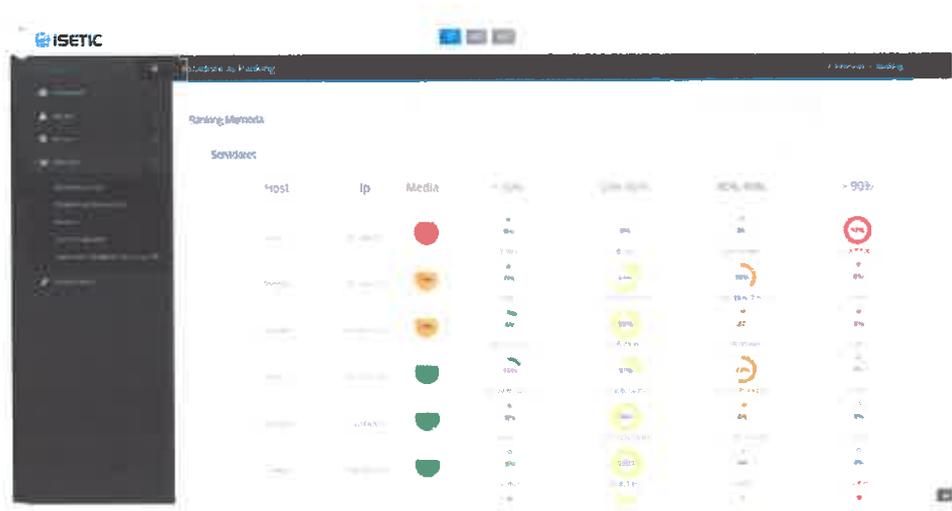


[Handwritten signature]

Información / Analítica Avanzada

Zeus Platform cuenta con la potente funcionalidad de tratamiento de datos en tiempo real, lo que permite al cliente poder evaluar rápidamente su infraestructura TIC. Esta funcionalidad está compuesta por una serie de elementos que capacitan al servicio para realizar cualquier tipo de informe, informes básicos o más complejos con las utilidades de Machine Learning.

La plataforma va incrementado el número de informes y Dashboard en cortos periodos de tiempo, al cliente se la de la opción de pedir informes a su medida. Los informes y cuadros de mando se muestran en pantalla y también se pueden descargar en PDF y Excel.



Implantación

La implantación del servicio será efectuada por técnicos de HSI e Isetic, siendo necesaria la presencia del cliente solamente para dar permisos de acceso a los sistemas y validar la implantación.

Cada nuevo elemento a monitorizar será reportado a los técnicos de HSI o Isetic, que efectuaran la instalación del componente necesario.



Principales Clientes



Esta herramienta se utilizará para la monitorización, supervisión y análisis de los PC's, además HSI pone a disposición de Innobasque la posibilidad de monitorizar adicionalmente sus servidores

Disponibilidad y Flexibilidad

Desde HSI ofrecemos el conocimiento y experiencia de un equipo técnico de más de 15 personas, todas ellas certificadas, para poder llevar a cabo cualquier tipo de proyecto que requiera Innobasque.

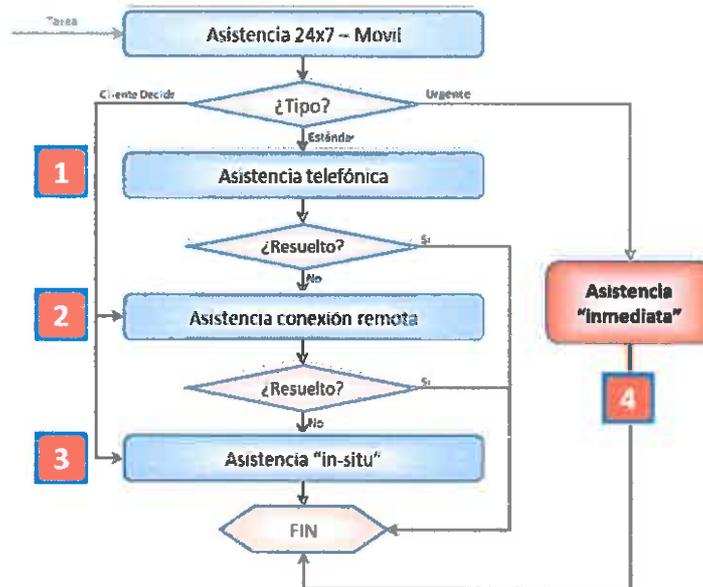
Somos expertos, gracias a nuestros 30 años de vida, en llevar a cabo todas las fases de un proyecto IT, desde la dirección del proyecto, la ejecución y la verificación, siendo partícipes y responsables de todo el proceso o de aquellas áreas en las que su propio equipo de IT requiera ayuda.

Nuestros asesores expertos podrán evaluar qué tipo de servicio requiere su empresa y dimensionarlo de forma adecuada y acertada. Además, a través de nuestras reuniones de seguimiento del servicio con la empresa, podemos regular la dedicación e intensidad de dicho servicio haciéndolo completamente flexible en cada momento.

Siempre basando nuestro trabajo en el uso de metodologías ágiles tipo ITIL v3, buscamos la máxima disponibilidad de los sistemas y recursos que tienen los usuarios a su alcance, con el objetivo claro de que los usuarios puedan ejercer su actividad con el menor número de problemas y menor tiempo de parada.

Por ello sabemos que hay urgencias graves o problemas que no pueden esperar al lunes o a la mañana siguiente, para dar servicio a este tipo de casuísticas disponemos de técnicos de guardia para dar soporte a servicios críticos. Además de un **Servicio de Flexible a convenir de Soporte, que abarca hasta un horario de 24 Horas x 7 Días x 365 días:**

- Servicio de Mantenimiento y Soporte Informático en el cliente con un servicio 24 horas/día todos los días del año. Rotando siempre el mismo soporte de servicio con personal totalmente conocedor de la infraestructura de Innobasque.
- Adicionalmente se prestará el servicio de asistencia de Telecomunicaciones. Incidencias que se canalizarán a través del número central de asistencia que se aportará más adelante. Siempre en 24X7.
- El mismo **Número de Teléfono Fijo, que tendrá una gestión de desvíos móviles, activo y localizable 24 horas x 365 días.** Este proceso de mejora evitará al cliente tener que disponer de más de un número de teléfono para la gestión entre cliente y proveedor.



Adicionalmente aseguramos a Innobasque un servicio flexible, que se adapte en todo momento a las necesidades cambiantes que puedan surgir a lo largo del proyecto. Esto permitirá imprimir los cambios oportunos (bien sean puntuales ó definitivos) a la oferta de nuestro servicio.

Por ello disponemos de un equipo humano altamente responsable y comprometido con la satisfacción del cliente y de un sistema de trabajo que huye de la rigidez; para que en todo momento nos permita adaptarnos a los requerimientos y criticidades que puedan ir surgiendo en el cliente en algunas de las siguientes áreas: Horarios, Compromisos, Asesoramiento, Formación a medida

Proximidad y Trato Personalizado

HSI posee centros de trabajo en las siguientes ubicaciones:

- Barcelona: C/ Álava, 140, 5ª2ª
- Bilbao: C/ Ledesma, 10 bis, 6ª5ª
- Pamplona: Travesía Bayona, 2 Bajos

Siendo el de Bilbao el centro más cercano al cliente, con la posibilidad de prestar el servicio, en menos de ½ hora.

Oficinas de HSI – Oficinas de Innobasque (11 Km de distancia, 20 minutos estimados de trayecto).



Desde nuestro nacimiento, el principal objetivo y enfoque de HSI ha sido el de ofrecer a nuestros clientes un servicio de mantenimiento, consultoría y acompañamiento en el entorno IT, siempre buscando un servicio personalizado diseñado en su origen para servir a nuestros clientes con todas sus particularidades, ya que nunca hay dos clientes iguales ni con los mismos requerimientos o exigencias.

Para ello en nuestro día a día analizamos, revisamos y dirigimos nuestras acciones y esfuerzos a adaptar nuestra atención y nuestros servicios a las particularidades que el cliente requiere.



Control de Calidad y Garantía

HSI como empresa especializada en la realización de proyectos como el del objeto de la presente propuesta de colaboración tiene su propia metodología para asegurar la calidad del servicio prestado al cliente. Esta metodología es el fruto de años de trabajo y a continuación se detalla por si pudiera aportar valor añadido al servicio y propia metodología que el cliente pudiera tener.

La metodología da respuesta a los requisitos del cliente y permite establecer el marco de referencia en el que se definirán:

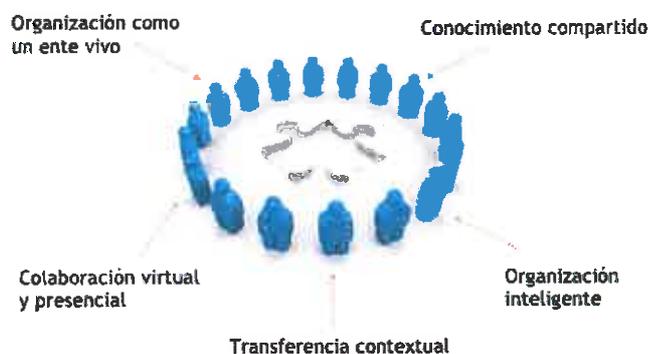
- La estructura del proyecto que sirva de guía tanto al equipo de trabajo como al cliente.
- El papel del usuario a lo largo de las diferentes fases del proyecto y en particular en los puntos decisivos.
- El conjunto de productos y servicios finales a desarrollar y a suministrar al cliente.
- Un método de trabajo común que garantice al cliente la realización de los trabajos contratados manteniendo en todo momento el compromiso de calidad.



Como cualquier metodología que quiera asegurar la calidad del servicio prestado al cliente (la satisfacción del mismo con el servicio/producto) la metodología se desglosa en una serie de apartados concretos con el fin de definir una serie de procesos (fases y actividades) que permitan dar respuesta a las necesidades del cliente.

La metodología de HSI se compone de dos piezas fundamentales

Gestión del conocimiento y aprendizaje colaborativo



Gestión Inicio de Servicios de Outsourcing

Como cualquier metodología que quiera asegurar la calidad del servicio prestado al cliente (la satisfacción del mismo con el servicio/producto) la metodología HSI para el desarrollo de servicios profesionales se desglosa en una serie de apartados concretos, que a continuación se definen para un mayor entendimiento de los diferentes pasos que se van a dar para realizar el servicio.

Interlocución con el cliente

- HSI asigna un interlocutor único para agilizar al máximo la incorporación de recursos al cliente.
- Dicho interlocutor mediante la Solicitud de Recursos Humanos siempre tiene constancia de la situación de la petición y la resolución de la misma, con lo que la falta por causas justificadas de dicho interlocutor no afecta al servicio.
- El interlocutor mantiene continuamente informado al cliente sobre su petición y tras la entrega de varios perfiles permite seleccionar al cliente el más adecuado a sus necesidades, promoviendo (siempre y cuando el cliente quiera) una entrevista para poder conocer al recurso.

Integración del personal

- HSI, una vez que el cliente ha dado el Vº Bº al recurso, mantiene una reunión con la nueva persona asignada al cliente con el fin de informarle sobre los métodos de trabajo, horarios, del cliente y por lo tanto facilitarle la adaptación al mismo.
- El interlocutor de HSI siempre acompaña en el primer día de trabajo al nuevo recurso con el fin de facilitarle la labor de integración en la dinámica del cliente.
- Tras una semana de trabajo el interlocutor de HSI mantiene una reunión personal con el recurso para evaluar su integración y las necesidades del mismo. Se realiza una evaluación del entorno y de los trabajos a realizar con el objetivo de corregir con el cliente cualquier variación producida sobre la situación inicial prevista.

Desarrollo del Servicio

Evaluación de los trabajos

- Periódicamente (habitualmente una vez a la semana) el interlocutor mantiene una reunión con el personal que está prestando sus servicios en el cliente para analizar el ritmo de los trabajos que se están realizando.
- También se estudian las inquietudes del personal y la motivación e implicación de éste en el proyecto.

- Se profundiza en las necesidades de formación que puedan existir con el fin de irse adaptando a los cambios que se puedan ir produciendo en el cliente.

Plan de mejora

- Con una previsión temporal (a acordar con el cliente) se mantiene una reunión con el cliente con el fin de poder estudiar la situación actual de los servicios ofrecidos por HSI y las mejoras que se puedan realizar.
- También se analiza la evolución tecnológica que se pudiera dar en el cliente y las consideraciones que ello pudiera ocasionar sobre el servicio.
- Tras dichas reuniones puede ser necesario la realización por parte del interlocutor de HSI de un plan de mejora (acciones preventivas) donde se especifique el modo en el que HSI se va a adaptar a los cambios que puedan darse en cliente (planes de formación para reciclar tecnológicamente con antelación al personal de HSI, cambios en el método de trabajo para lograr una mayor eficacia de los servicios,)

Gestión de los Servicios

La metodología de desarrollo de servicios de HSI se ve completada con una gestión que incluye el aseguramiento de la calidad, gestión de la configuración y gestión de riesgos.

Plan del servicio

- Dentro de sus procedimientos de calidad, HSI genera un plan de calidad del proyecto donde se identifican una serie de elementos (dependiendo del tipo de servicio requerido) que son necesarios para asegurar el servicio al cliente:
 - Adaptación de la metodología HSI de desarrollo a los estándares y métodos del cliente.
 - Gestión de los modos de comunicación con el cliente y plantillas asociadas (cuando corresponda).
 - Gestión de la configuración donde se identifican todos los archivos necesarios y el modo de controlar las versiones de la documentación. Especial hincapié se realiza sobre el Registro de E/S único medio por el que se asegura el control de las comunicaciones con el cliente.
 - Gestión de recursos.

Seguimiento

- El interlocutor de HSI realiza periódicamente (habitualmente coincide con la evaluación de los trabajos) seguimiento sobre el esfuerzo y productividad de los recursos.
- En este seguimiento se analizan todas las partes del personal con el fin de informar al cliente, lo antes posible sobre cualquier incidencia.

Análisis

- El interlocutor de HSI con toda la información recopilada realiza el Informe de Progreso Externo (IPE), o el informe tipo acordado con el cliente (cuando así haya sido consensuado), que sirve como base de una reunión con el cliente donde se pueda analizar la situación existente.
- En dicha reunión HSI propondrá, cuando corresponda, las acciones que considere oportunas para solucionar las posibles no conformidades que se puedan dar en la gestión del proyecto (siempre para consenso y aprobación por parte del cliente).

Modelo de Colaboración

Gestión del Proyecto Tecnológico

- 1) Solicitud de reunión para análisis. Este documento será presentado por el Jefe de Proyecto de HSI, solicitando una reunión para llevar a cabo las funciones de análisis de situación y plan de acción.
- 2) Reuniones para análisis. En base a la solicitud presentada por HSI, el Responsable Técnico del cliente.
- 3) Reuniones de seguimiento. Con una periodicidad semanal celebrarán reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participarán el Responsable Técnico del cliente y el Director de Proyecto de HSI, así como el personal de las empresas o los miembros del equipo de trabajo que se consideren oportunos por cada una de las partes.
- 4) Actas de las reuniones de seguimiento. De cada una de las reuniones de seguimiento, el Director de Proyecto de HSI presentará al Responsable Técnico del cliente, el acta correspondiente, indicando los puntos tratados en la reunión.
- 5) Informe del grado de cumplimiento. Con la misma periodicidad semanal, el personal adscrito en casa del cliente entregará un informe del grado de cumplimiento de los trabajos especificados. Este documento, sobre una plantilla que recoja de forma detallada la totalidad de los trabajos a desarrollar especificará la situación de cada uno de ellos: sin comenzar, en ejecución, finalizado o aprobado.
- 6) Documento de trabajo de instalación. Cuando se deban realizar trabajos de instalación en las dependencias del cliente, el personal de HSI presentará un documento detallando los trabajos a realizar, quién los llevará a cabo, la duración aproximada de los mismos y los medios técnicos o humanos necesarios por parte del cliente.
- 7) Documento de reasignación de personal. Cuando, por el motivo que sea, se produzca algún cambio en el equipo de trabajo de HSI, el Jefe de Proyecto presentará un documento indicando los motivos por los que se produce el cambio, el personal afectado y el historial profesional de los nuevos miembros del equipo. Así mismo se indicará si este cambio supone alguna alteración de los planes de trabajo, o de la organización del equipo. En cualquier caso,

toda modificación del equipo de trabajo contaría con el visto bueno del Responsable Técnico del cliente, que podrá rechazar el mismo si considera que no se cumplen los requisitos mínimos establecidos.

- 8) Documento de medidas correctoras. Ante deficiencias o errores detectados en la ejecución de los trabajos, el Responsable Técnico del cliente entregará al Jefe de Proyecto de HSI un documento especificando las medidas a tomar para la corrección de los mismos.
- 9) Documento de aceptación o rechazo de los trabajos realizados. Una vez realizados todos o parte de los trabajos especificados en este pliego, el Responsable Técnico del cliente elaborará un documento de aceptación o rechazo de los mismos. En este último caso, se especificarán cuáles son los requisitos que no se cumplen, y las tareas a llevar a cabo para dar el trabajo por satisfactorio.

Tabla de mecanismos de planificación, seguimiento y control del proyecto

Mecanismo	Periodicidad	De quién	A quién
Solicitud de reunión para análisis	Cuando sea necesaria	Jefe de Proyecto de HSI	Responsable Técnico del Cliente y personal involucrado
Reuniones para análisis	Cuando sea necesaria	Responsable Técnico del cliente	Jefe de Proyecto y Consultor y personal involucrado
Reuniones de seguimiento	Semanal	Responsable Técnico del cliente y personal involucrado	Jefe de Proyecto y miembros del equipo de trabajo de HSI
Actas de las reuniones de seguimiento	Semanal	Jefe de Proyecto de HSI	Responsable Técnico del Cliente
Informe del grado de cumplimiento	Semanal	Jefe de Proyecto de HSI	Responsable Técnico del Cliente
Documento de trabajo de instalación	Cuando sea necesario	Jefe de Proyecto de HSI	Responsable Técnico del Cliente
Documento de reasignación de personal	Cuando sea necesario	Jefe de Proyecto de HSI	Responsable Técnico del Cliente
Documento de medidas correctoras	Cuando sea necesario	Responsable Técnico del Cliente	Jefe de Proyecto de HSI
Documento de aceptación o rechazo de los trabajos	Cuando sea necesario	Responsable Técnico del Cliente	Jefe de Proyecto de HSI

Las FUNCIONES que se desarrollarían por parte del Director del proyecto serían:

1. Persona designada como responsable por parte de HSI, y que se considerará como el UNICO interlocutor válido de todo el proyecto en cuanto a las condiciones y cumplimiento de los compromisos que se definen en las características técnicas de este proyecto.
2. Asumirá todas las responsabilidades tanto funcionales como técnicas para el correcto desarrollo del citado proyecto.
3. Se encargará del seguimiento de los trabajos desarrollados por parte de los Técnicos de HSI.
4. Estará encargado de mantener una comunicación una comunicación fluida y eficaz con el responsable del proyecto nombrado por el cliente.

Esta metodología de desarrollo de servicios asegurará la calidad del servicio prestado a Innobasque (para la satisfacción del mismo con el servicio/producto/trabajo realizado por HSI)



Otros.

- INTERVENCIONES ESPECIALES PROGRAMADAS

En las ocasiones que fueran necesario HSI podrán aportar personal para realizar actuaciones especiales programadas en las ocasiones que fueran necesario.

Estas intervenciones serán programadas con el cliente con una antelación adecuada para poder realizar una planificación y organización de recursos técnicos y humanos.

Todas las actuaciones especiales que se realicen dentro del horario laboral del cliente o de HSI podrán llevarse a cabo sin coste adicional, al del coste hora del contrato.

- SINERGIAS DEPARTAMENTALES

HSI se muestra favorable a la creación de sinergias departamentales y por ello dispone de planes de gestión de procesos ITIL.

ITIL, es un marco de trabajo de las mejores prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información (TI) de alta calidad. ITIL resume un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI. Estos procedimientos son independientes del proveedor y han sido desarrollados para servir de guía para que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI.



- Para garantizar un proceso correcto idóneo dentro de Innobasque, HSI se compromete a colaborar en los procesos y necesidades de la organización.

- Revisará cualquier acción que, de forma física o lógica, pueda comprometer tanto los avances como la seguridad y fiabilidad del servicio continuado del consistorio.
- Mantendrá periódicamente reuniones con las diferentes áreas y estas involucrarán a su vez a HSI en cualquier evento que pudiera deber de intervención tecnológica.

DEPARTAMENTO DE BACKOFFICE

HSI dispone de un equipo de 3 personas como BackOffice de gestión y solicitud de material informático. Personal experto en estas áreas, con una agilidad de gestión estandarizada que nos permite garantizar una entrega presupuestaria de entre 2 y 24 horas.

El propio equipo de gestión (BackOffice) de HSI, gestiona todo tipo de compras, renovaciones, garantías, certificados y demás necesidades.

El departamento de BackOffice de HSI se encargará de avisar, informar, valorar y contratar cada uno de los servicios de garantías precise el cliente con al menos 3 meses de antelación

En caso de que Innobasque autorice a HSI a contratar cualquiera de los servicios anteriormente detallados, el coste de estos, correrá a cargo del cliente.

Adicionalmente este Departamento emitirá de forma anual (a final del año en curso y con tres meses de antelación) una relación de los contratos, garantías, renovaciones que tengan como vencimiento en el año entrante para que Innobasque pueda tener tanto el control presupuestario como el control técnico de sus sistemas informáticos

PERSONAL DE APOYO Y GESTIÓN DE GARANTÍAS

Para ello utiliza herramientas de gestión de activos. En este caso Autotask (Descrito en el apartado de Servicio) proporciona el conocimiento general del cliente. Esto permite el aviso como alerta informativa, con tiempo prudencial para revisar y valorar la necesidad de cada artículo.

En casos de este tipo, además, HSI ofrece en todo momento su servicio de consultoría para definir con el cliente las mejoras de servicio que supongan cada caso. Esto permitirá al cliente tener su entorno de soluciones más óptimo y depurado.

ASISTENCIA TÉCNICA A PROYECTO Y A TAREAS DE EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

El personal de HSI participará en proyectos que los responsables de Innobasque estimen oportuno, realizando aquellas tareas que le sean asignadas por los responsables del proyecto o de infraestructura. La participación puede corresponder a cualquiera de las fases de un proyecto, y siempre dentro de la infraestructura objeto del presente contrato.

- **ADMINISTRACION ELECTRÓNICA**

HSI le ofrece a Innobasque, un comité de nuestro equipo de consultores para poder participar, apoyar y asesorar en esos procesos. Sin repercutirle al consistorio gastos derivados de estas intervenciones.

- **SMART CITY**

HSI se compromete a participar con su delegado de proyectos de Smart Cities, en cualquier reunión o comisión a modo de apoyo tecnológico para ampliar ideas referenciadas. Estas horas de servicio estarán a cargo de HSI. Adicionalmente participaremos en colaboración de soluciones de terceros si así lo solicitara el cliente

- **DIGITALIZACIÓN DE ARCHIVADO**

HSI se compromete a participar en los proyectos de digitalización y a ceder en servicio recursos de consultoría dedicados a tal fin.

- **CLOUD COMPUTING**

HSI se compromete a colaborar en la consultoría de este tipo de proyectos, con nuestro equipo Experto, sin interceder en el día a día de los técnicos asignados para el consistorio.

Desde HSI poseemos una gran experiencia en el Cloud Computing. Somos creadores del producto Nubicuo CSP

¿Qué es Nubicuo CSP?

Un portal de autoservicio de licencias para todos aquellos clientes que ya tengan contratadas suscripciones CSP de Office 365.

¿Qué permite hacer Nubicuo CSP?

Permite modificar el número de licencias (tanto aumentar como disminuir) de aquellos tipos de licencias que ya estén contratadas.

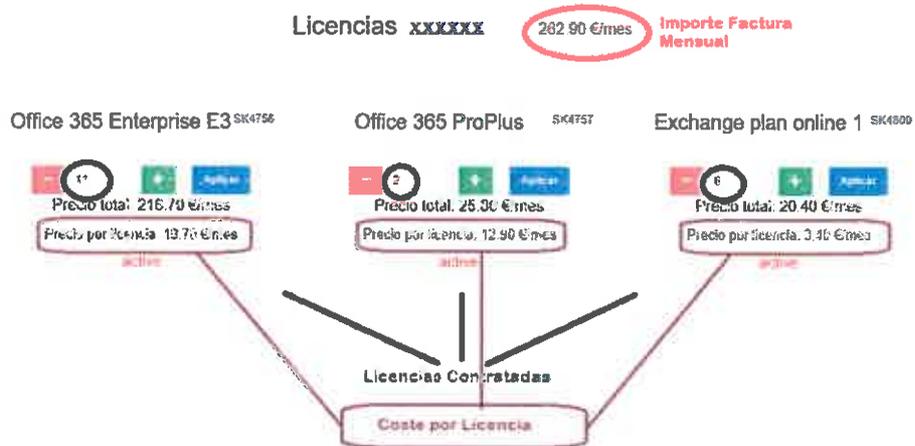
¿Desde Nubicuo CSP se pueden asignar/desasignar licencias a usuarios?

No. Una vez realizada la modificación deseada en Nubicuo CSP habría que asignar/desasignar licencias a los usuarios desde el Portal de Administrador de Office 365

¿Qué coste tiene Nubicuo CSP?

El objetivo principal de HSI es el dar un valor añadido a nuestros clientes con este tipo de suscripciones, por ello el uso de Nubicuo CSP es Gratuito

Para modificar licencias únicamente hay que loguearse en <https://csp.nubicuo.com> con la cuenta de O365 y aparecerán todos los productos contratados en formato CSP con su coste por licencia



Se escoge el producto a modificar y se selecciona la opción deseada: aumentar ó disminuir licencias, y posteriormente se selecciona la opción "Aplicar"

Office 365 Enterprise E3 SK4756

11
 Precio total: 216.70 €/mes
 Precio por licencia: 19.70 €/mes
 active
 Disminuir Licencia Aumentar Licencia Aplicar cambios

Automáticamente en el Portal de Administrador de Office 365 (<https://login.microsoftonline.com/es>) se aplicarán los cambios efectuados.

Tras realizar la modificación el Administrador del panel de Office 365 recibirá un mail con los cambios efectuados



Datos cliente

Cliente:

Licencias

Se ha modificado la orden: S000032878

Producto: SK4900 (Exchange plan online 1)

Su cantidad anterior era: 57

Su nueva cantidad es: 58

Precio actual: xxx,xx €/mensuales

Para cualquier duda póngase en contacto con nosotros

RECURSOS

HSI proporcionará todo el material necesario para el correcto desarrollo de sus funciones

(equipos, PC, telefonía móvil, además de cualquier otro elemento necesario), además se dispondrá del recurso de un automóvil propio de la organización, para que los técnicos asignados puedan cubrir las necesidades de desplazamientos necesarios.

El vehículo en cuestión será un coche en renting, con seguro a todo riesgo. El coche en cuestión estará notablemente equipado para acoger las necesidades de espacio y acomodo de traslado de material. HSI se hará cargo de los gastos de gasoil de los desplazamientos que se generen para ejercicios profesionales debidamente justificados por parte de los técnicos asignados y los gastos de tickets de transporte público que se generen en actividad laboral.

IDIOMAS

El personal de HSI, tanto los posibles técnicos que cubran las posibles bajas o vacaciones son personal con conocimientos altos en Euskera a nivel hablado y escrito.

COLABORACIONES CON EMPRESAS EXTERNAS

Adicionalmente a los medios humanos propios, HSI cuenta con una serie de colaboradores expertos en otra serie de ámbitos:

Actio Procesos & Tecnologia

- Expertos en Soluciones de Microsoft Dynamics NAV, Dynamics 365
- Soluciones Sectoriales (ERP Industria, Construcción, Distribución, Restauración, Retail y Transporte)
- Business Intelligence
- Consultorias GDPR
- Desarrollo de aplicaciones a medida
 - Explotación de Datos
 - Integración de Negocio
 - Aplicaciones Web

Clientes en los que colaboramos:

- Construcciones Fhimasa
- I-Ingenia
- Jaureguia

Tabira Berezi

- Instalación y montaje de: Red Interna Fibra, Puntos de Red, Cableado Eléctrico, Instalaciones Eléctricas.
- Montaje de Sistemas de distribución de cableado

- Estudios de Cobertura WIFI
- Clientes:
 - Naviera Murueta → Ampliación de tomas de Red en sus Oficinas y cambio de cableado de red
 - Zabik → Estudio de cobertura, tirada de fibra, conexión de los armarios de comunicaciones existentes mediante fibra, instalación de tomas de red, montaje de Sistemas de distribución de cableado
 - Loramendi → Estudio de Cobertura
 - Sersanit → Instalación eléctrica y de red necesaria para el montaje de un sistema WIFI
 - Foro Marítimo Vasco → Desinstalación y desconexión de Dispositivos Eléctricos inutilizados

Electricidad Martin

- Instalaciones eléctricas en el sector de alta, media y baja tensión, las Telecomunicaciones, la Seguridad integral y el Tráfico (Instalaciones Semafóricas, ...)
- Vigilancia mediante instalación C.C.T.V
- Alumbrados públicos, edificación, ingeniería y consultoría y gestión de seguridad.
- Centros de Transformación
- Cuadros Generales
- Estudios de ahorro y eficiencia energética. Tramitación de ayudas y subvenciones ante Organismos Públicos y/o Privados.
- Clientes // Proyectos:
 - Sammic → Reforma CPD: Desmontaje cableado UTP, retranqueo de cableado, desmontaje de cuadro eléctrico, acometida eléctrica, montaje y certificación de tomas de red
 - Ikastola Astileku → Implantación nueva infraestructura de red: Consultoría, Instalación y Configuración de la interconexión de los diferentes edificios mediante anillo, compuesto por 3 nodos, tirada de cableados, instalación de tomas.
 - Fulcrum → Cambio SAI: Suministro y montaje de SAI trifásica de 400V con salida 230V, 11 kVa, suministro e instalación de cuadro eléctrico, suministro e instalación de alimentación desde Cuadro hasta SAI, suministro e instalación de magnetotérmicos e interruptores automáticos

Bittek

- Consultoría y Desarrollo de Microsoft SharePoint, Visual Studio, WordPress
- Desarrollos propios.
- Diseño Web
- Desarrollo APP
- Clientes // Proyectos:
 - Formaciones en abierto para clientes de HSI sobre desarrollo e implementación de Microsoft SharePoint Online

ISETIC

- Servicios de monitorización y automatización de tareas a través de un modelo Cloud
- Monitorización de:
 - Sistemas TIC
 - Procesos de Negocio
 - Procesos Industriales
 - Internet de las cosas
- Clientes // Proyectos:
 - Ayuntamiento de Astillero
 - AP-1
 - Sammic
 - MFS
 - Faes Farma
 - Atusa
 - Fundacion Azti Tecnalia
 - Ingeteam

Electrorecycler

- Gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos
- Emisión de certificados de destrucción de aparatos y la información contenida en ellos
- Clientes // Proyectos
 - Grupo Sersanit
 - HSI
 - Sammic

Sarenet

- Proveedor de Internet que ofrece soluciones de Telefonía IP y conectividad (ADSL, 3G, Radioenlaces, Lineas dedicadas punto a punto, ...)
- Redes Privadas Virtuales
- Voz IP, Centralita Virtual, Centralita IP
- Clientes // Proyectos
 - Grupo Sersanit
 - Eduardo Cortina
 - Atusa
 - Ikastola Larramendi
 - Manufacturas Gre
 - Construcciones Fhimasa
 - Loramendi
 - I-ingenia
 - Algeposa
 - Faes Farma

Sarenet contrata los servicios de HSI en materia de consultoría y proyectos de informática, sobre todo en soluciones Microsoft.

KABEL

- Especialistas en realidad aumentada y virtual.
- Clientes y Proyectos:
 - Fulcrum Ingenieros

PKF Attest

- Expertos en soluciones CRM: Microsoft Dynamics NAV, Sage X3 y Solmicro Expertis.
- Soluciones propias de ERP enfocadas en la mecanización de los procesos en Colegios Profesionales y Asociaciones, Palacios de Congresos
- Especialistas en Lotus Notes
- Desarrollo Sharepoint
- Expertos en Bases de Datos: Oracle, SQL Server, DB2, MS Access, MySQL
- Proyectos de Ingeniería de Software
 - Proyectos Llave en Mano
 - Integración entre aplicaciones y procesos de negocio
- Clientes // Proyectos
 - Loramendi
 - Ekasa
 - Aurrenak
 - Coop. Mondragon
 - Grupo Meuri

C2B

- Especialistas en el sector de la formación para empresas (Informática Técnica, Transformación Digital)
- Clientes//Proyectos:
 - Tekniker
 - Tecnalía
 - ATTEN2
 - Florette
 - Azti Tecnalía
 - Velatía

Netmind

- Especialistas en el sector de la formación para empresas (Habilidades, Transformación Digital y Plan de Formación)
- Clientes//Proyectos:
 - Educación de Gobierno Vasco
 - Faes Farma
 - Aluminios Eibar

Orysoft

Implementadores de tecnologías SAGE. CRM y ERP.

- Clientes//Proyectos:
 - Gumil Hosteleros
 - Tiendas For

Avangroup

- Proyectos de Ingeniería de Software
 - Proyectos Llave en Mano
 - Integración entre aplicaciones y procesos de negocio
- Desarrollos en .Net
- Clientes y Proyectos
 - Ave/Bie
 - Ascobi
 - Ingeteam
 - Sidenor

Dataset

- Empresa experta en soluciones de Big Data y Maching Learning.
- Clientes y Proyectos
 - Megapark
 - HSI Barcelona

Net Solutions

- Expertos en bases de datos SQL y asistencia técnica.
- Clientes y Proyectos
 - AP-1
 - Fhimasa
 - Zabik

Maiaxia

- Expertos en desarrollo de contenidos elearning y creación de contenidos digitales
- Clientes y Proyectos
 - MFS
 - Ikastola Astileku



ANEXO VI - PROPOSICIÓN ECONÓMICA

D. Raúl López Sánchez, con domicilio a estos efectos en Zierbena, provincia de Bizkaia, Calle Avenida el Casal, número 70, piso 5º Drcha, provisto con el D.N.I. 78483545R, actuando en representación de la empresa HSI TECHNOLOGIES EUSKADI, S.L con domicilio en Bilbao (C.P. 48001), Calle Ledesma, nº10 Bis, piso 6º Dpto. 5, teléfono 944344799 y CIF B95787941

DECLARO:

- I. Que conozco el Pliego de cláusulas administrativas particulares y demás documentación que debe regir el contrato que tiene por objeto "Contrato de Servicios de Mantenimiento y Soporte Técnico de los Sistemas Informáticos y de Comunicación"
- II. Que la empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para la realización del presente contrato.
- III. Que propongo la realización del objeto del contrato por un importe total alzado anual de **Veinticuatro mil setecientos cincuenta euros (24.750€)**, más **Cinco mil ciento noventa y siete euros con cincuenta céntimos de euro (5.197,50€)**; en concepto de IVA, incluyendo el resto de los impuestos, gastos de entrega y recepción, tasas y arbitrios de cualquier índole fiscal.
Por lo que el importe final del contrato para los 3 años es de **Setenta y cuatro mil doscientos cincuenta euros (74.250€)**, más **Quince mil quinientos noventa y dos euros con cincuenta céntimos de euro (15.592,50€)**; en concepto de IVA, incluyendo el resto de los impuestos, gastos de entrega y recepción, tasas y arbitrios de cualquier índole fiscal

En Bilbao, a 24 de Abril de 2018



**HSI TECHNOLOGIES
EUSKADI S.L.**
Ledesma 10 Bis 6-5
48001-Bilbao - 944 344 799

Fdo. D. Raúl López Sánchez
D.N.I. 78483545R

ANEXO II
Pliegos de cláusulas administrativas (con su carátula) y de prescripciones técnicas

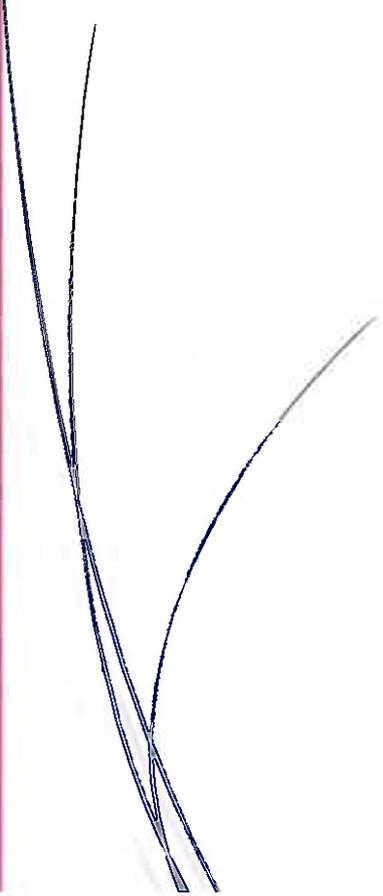


15 de febrero de 2018

Pliego de bases técnicas: Prestación de servicio de mantenimiento y soporte técnico de los sistemas informáticos y de comunicación



Recursos y Sistemas de Gestión



INNOBASQUE

1. Contexto

Según los estatutos de Innobasque: "El fin último de la agencia de innovación es **favorecer e impulsar el desarrollo de la innovación en Euskadi**, tanto la tecnológica como la no tecnológica, fomentando el espíritu emprendedor y la creatividad, con el fin de elevar la competitividad de las organizaciones vascas de todo tipo y de su economía, en los sectores primario, secundario y terciario y mejorar la calidad de vida presente y futura de toda la sociedad vasca."

En mayo de 2017 la junta directiva de Innobasque aprobó un cambio en la dirección general, lo cual ha conllevado también una revisión del Plan Estratégico 2016-2020 por parte de los órganos de gobierno de Innobasque para así poder afrontar con éxito el periodo de 2018-2020.

El marco de referencia para la actualización del plan sigue siendo el PCTi 2020, participando en el ciclo de definición, despliegue e implantación, seguimiento y evaluación. En concreto, se dará prioridad al objetivo de "Conseguir un incremento significativo en el número de organizaciones innovadoras (*foco PYMES*) en Euskadi, para lo cual Innobasque se apoyará en las siguientes palancas:

- Las **Políticas de Ciencia, Tecnología e Innovación**, por su capacidad para dinamizar la innovación
- La **prospectiva** como elemento de estimulación de la innovación
- Los **socios** como palanca para llegar e involucrar a empresas
- El **sector público** como elemento tractor e impulsor.
- **Las redes y alianzas** como elemento de posicionamiento.

Para lo cual Innobasque se ha estructurado en las siguientes unidades:



En septiembre 2017 desde la unidad de recursos y Sistemas de Gestión se realizó un Plan de Sistemas (*PAETIC*) que indica el camino para llegar al escenario deseado. Así mismo, se cuenta con una **Oficina Técnica** compuesta por miembros de Innobasque y por asesores externos, en la que participará el adjudicatario de esta oferta para aportar su visión y garantizar y asegurar el cumplimiento del plan de sistemas establecido y a asegurar el óptimo funcionamiento de los sistemas, infraestructuras y equipamientos informáticos.

2. Objeto

El objeto del presente pliego es seleccionar a una empresa que preste a Innobasque un **servicio de mantenimiento y soporte técnico** que asegure el correcto funcionamiento de los sistemas e infraestructuras de Innobasque y se ocupe de las peticiones e incidencias relacionadas para mantener el servicio de los activos tecnológicos

Como totalidad de sistemas microinformáticos a dar soporte se incluyen ordenadores (PC de usuarios, terminales móviles, servidores, etc...), equipos de comunicaciones (router, switches, firewall, centralita de teléfono, etc..) así como otro tipo de equipamiento de soporte asociado (equipos SAI de respaldo, sistema de Backup, etc,) de acuerdo a como se describirá a lo largo del presente documento.

Concretamente los servicios de mantenimiento ordinario comprenderán:

- **Servicio de atención a usuarios.**
- Servicio de soporte (**mantenimiento correctivo**) sobre los sistemas de la infraestructura de red.
- **Interlocución y coordinación de las actuaciones con los proveedores** de los equipos de hardware como: servidores, impresoras, y elementos de electrónica de red.
- Servicio de **mantenimiento preventivo** sobre los sistemas basado en la monitorización y supervisión y control de infraestructuras (HW y SW) con las correspondientes actuaciones periódicas.
- Servicio de **Documentación técnica operativa** de los sistemas (como por ejemplo manuales, mapas IT... o cualquier documentación necesaria)

Asimismo, el objeto del contrato comprenderá los servicios de mantenimiento extraordinarios:

- Actuaciones necesarias para el restablecimiento del servicio por averías de componentes, por uso indebido, causas ajenas al propio uso (*picos de tensión, actos vandálicos, ...*) o fallos por desgaste derivados de la finalización del ciclo de vida útil de los equipos.
- Participará también en la implantación de proyectos tecnológicos (mantenimiento evolutivo), ya sea de forma activa en el desarrollo e implantación de los proyectos
- Será miembro de la Oficina Técnica de Innobasque, participando activamente en el asesoramiento y/o seguimiento del plan y en la toma de desiones relativas al PAETIC.

3. Alcance del servicio

Según lo introducido en los apartados precedentes se piensa en la contratación de un servicio de mantenimiento integral de los sistemas microinformáticos, incluyendo tanto mantenimiento del software como hardware; correctivo, preventivo como evolutivo. El horario laboral de atención al usuario será de 8:00 a 19:00 de lunes a jueves, siendo los viernes el horario de 8:00 a 17:00, y exceptuando los festivos en Bizkaia y las dos semanas de agosto en las que cierran las oficinas de Innobasque. Sin embargo, el horario de resolución de incidencias podrá llegar a ser de 24x7, en base a los criterios de los niveles de servicio del **Anexo II**. Asimismo, aquellos trabajos a realizar que impacten o paralicen la actividad diaria de Innobasque deberán realizarse fuera del horario laboral, o cuando menos impacto genere en los usuarios.

El alcance de los equipos y sistemas a mantener serán los expuestos en el **Anexo I** del presente pliego, así como todos aquellos que se vayan incorporando a lo largo del desarrollo del presente documento.

En lo relativo al servicio principalmente se espera 3 tipos de soporte:

- Soporte de mantenimiento correctivo y preventivo ordinario.
- Soporte de mantenimiento evolutivo y asistencias técnicas similares.
- Gestión de ofertas e instalación de material microinformático y reparaciones de fabricante.

En las líneas siguientes se detallará el alcance esperado de estos servicios.

3.1 Alcance del mantenimiento correctivo y preventivo ordinario

Como alcance de soporte de mantenimiento correctivo y preventivo ordinario se incluyen el conjunto de tareas ordinarias de administración de los sistemas microinformáticos, que incluye entre otros:

- Actuaciones de mantenimiento correctivo:
 - Atención a Usuarios (CAU), en la resolución de problemas derivados del uso del equipamiento de puesto de trabajo y la gestión de averías que pudieran generar
 - Atención a Usuarios (CAU), en la resolución de consultas y ayuda en el uso de las herramientas ofimáticas y otras aplicaciones instaladas.
 - Instalación, configuración y puesta a punto de los equipos de puesto de trabajo, tanto nuevos como reutilizados, así como la retirada de aquellos que lo requieran.
 - Adaptación de los puestos de trabajo a nuevas tecnologías, tanto de nuevos productos como a nivel de versiones.
 - Instalación/desinstalación de S.O y aplicaciones en servidores.
 - Se incluyen tareas de gestión de garantías y mantenimientos externos contratados
 - Alta/baja de usuarios en el Active Directory, configuración de permisos y accesos.

- Gestión de la herramienta Office 365 (*creación de cuentas, correo electrónico, configuración en cliente, recursos OneDrive, etc.*) y su proceso de implantación en la operativa diaria de Innobasque.
- Configuración y securización de redes, incluyendo la gestión de VLANs y la conectividad WIFI
- Securización de las conexiones entrantes y salientes en infraestructuras de Innobasque, manteniendo los accesos remotos y VPN para usuarios y empresas externas
- Gestión de la zona DNS de dominios que así lo requieran (*incluidos proveedores externos*)
- Gestión de la emisión/despliegue de certificados SSL.
- Configuración de una solución de backup dentro de los límites tecnológicos impuestos por Innobasque y las infraestructuras disponibles. Restauración de copias de seguridad ante incidentes.
- Resolución de problemas de comunicaciones.
- Supervisión y coordinación de las infraestructuras de sistemas (*multimedia, telefonía...*).
- Resolución de problemas en los servidores (*dominio, correo...*)
- Etc.

Estas actuaciones se realizarán bajo demanda, cuando ocurra la incidencia de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en el **Anexo II** del presente pliego.

➤ Actuaciones de mantenimiento preventivo, entre otros:

- Supervisión, control e instalación de actualizaciones y nuevas versiones de software y/o firmware. Esta tarea se realizará al menos una vez cada 3 meses.
- Supervisión y realización de copias de seguridad. Continuo, con informe mensual.
- Supervisión y análisis actualización antivirus. Continuo, con informe mensual.
- Supervisión y análisis de permisos de accesos. Continuo, con informe mensual.
- Supervisión y coordinación de las infraestructuras de sistemas (*multimedia, telefonía...*).
- Monitorización, supervisión y análisis periódico de los PCs.
- Revisión de log de incidencias y accesos en servidores y equipos de red. Al menos mensualmente.
- Revisión periódica del contenido de los servidores
- Revisión del estado de la SAI, semestralmente.
- Revisión general instalación. Anualmente.
- Realización de inventario actualizado. Anualmente.
- Cambio sistemático de todas las contraseñas. Anualmente.

- Simulacro de recuperación de back ups de servidores críticos. Anualmente.
- Desarrollo de actividades para garantizar la seguridad de la información de acuerdo a la ISO 27.001 y PCI-DSS o normativas de referencia que surjan a lo largo del desarrollo del documento. Al menos trimestralmente.
- Mantenimiento de la documentación técnica operativa de los sistemas, aportando la información necesaria tanto para poder actualizar los manuales o documentos ante cualquier cambio o evolución. (Definición de procesos de altas y bajas de personas...) como para diseñar nueva documentación.

El licitante debe ser conocedor que las actuaciones incluidas **no resulta un listado excluyente**, siendo objeto de contrato cualquier otra actuación necesaria para el buen mantenimiento ordinario de los sistemas microinformáticos similares a los dispuestos en las oficinas de Innobasque.

Igualmente y en caso de que ciertos equipos requieran un mantenimiento especializado por parte del fabricante, la contratación de dicho servicio estará incluida dentro del alcance del presente documento.

Tal y como se establece en el punto 8. Presupuesto y certificación, el abono por este servicio se realizará mensualmente a mes vencido, por un importe mensual según las horas imputadas (*Precio máximo 42€/hora, coste promedio aplicable a todas la horas imputadas para la prestación del servicio*)

Para el buen funcionamiento del servicio será necesario la presencia periódica semanal en las oficinas de Innobasque de al menos 4 horas de duración, en la cual se realizarán tanto la toma de necesidades, como las actuaciones de mantenimiento correctivo pendientes o las actuaciones de mantenimiento preventivo que sean de aplicación.

Tal y como está explicitado en el documento de seguridad de Innobasque, el adjudicatario tendrá el rol de administrador de sistemas.

3.2 Alcance del mantenimiento evolutivo y asistencias técnicas similares

Adicionalmente al mantenimiento ordinario correctivo y preventivo descrito en el apartado precedente, a lo largo del desarrollo del documento es posible que sea necesario contar con soporte informático para la realización de otras tareas, bien sean para realizar mantenimientos evolutivos (p.e. la instalación de un nuevo servicio por requerimiento de Normativas de seguridad) u otras tareas similares (p.e. dar soporte informático para campañas de comunicación).

Para dar respuesta a esta necesidad el licitante deberá contar con unos recursos técnicos y humanos suficientes para dar respuesta a esta necesidad cumpliendo con los requisitos de nivel de servicio establecido en el **Anexo II** de este pliego.

En concreto el servicio deberá incluir los siguientes perfiles:

- Jefe de Proyecto
- Técnico de sistemas

El jefe de proyecto será el interlocutor con Innobasque con las funciones de identificación de las necesidades, asesoramiento a Innobasque, planteamiento de soluciones, gestionará los recursos necesarios y supervisará la prestación del servicio para garantizar los plazos de ejecución y costes de las diferentes tareas encomendadas.

El técnico de sistemas realizará propiamente la acción, realizando las configuraciones y/o actuaciones que sean necesarias.

Si bien se definen estos 2 perfiles, en la mayoría de los casos no será necesario contar con los 2 perfiles, siendo directamente el técnico de sistemas el que ejecutará las decisiones tomadas en la Oficina Técnica IT de Innobasque, de la que formará parte (Perfil jefe de proyecto).

3.3 Alcance del servicio de gestión de ofertas e instalación de material microinformático y reparaciones de fabricante

Asociado al propio servicio de soporte de actuaciones de mantenimiento, correctivo y evolutivo, se prevé será necesario en el transcurso de los años del alcance del contrato la adquisición de nuevos equipos microinformáticos debido a rotura de los mismos, obsolescencia y/o nuevas o diferentes necesidades. Esta necesidad engloba tanto lo relativo a hardware como a software comercial.

Por agilidad en la gestión, principalmente en caso de rotura, y por lógica de funcionamiento, se concluye que la compra de este material debe ser gestionada por la empresa que esté realizando el mantenimiento, que permita dar respuesta a los niveles de servicio establecidos en el presente pliego, disponiendo así un mantenimiento integral de los sistemas microinformáticos que minimice la afección a la normal operativa de la organización. El alcance incluirá tanto el asesoramiento para la compra como para la instalación y la configuración asociada. En función de lo requerido y atendiendo a la información facilitada por el licitante, Innobasque procederá a la compra directa o a la subcontratación de las reparaciones de fabricante a un proveedor que no será el prestador del servicio objeto de este pliego.

En las siguientes líneas se listará el conjunto de material informático que se prevé puede ser necesario en el transcurso de los 3 años de contrato. Si bien tiene objeto de ser una lista lo más exhaustiva posible es necesario prever las siguientes singularidades:

1. Obsolescencia del material informático: El material informático tiene una alta y rápida obsolescencia, siendo el equipo listado en el presente pliego rápidamente evolucionado por nuevas versiones en muy pocos meses.
2. Existencia de nuevas soluciones informáticas: En el plazo del alcance del contrato pueden salir nuevas soluciones informáticas no existentes y/o previstas a fecha de la redacción del presente pliego así como otras necesidades que no estén explícitamente listadas en el presente documento
3. Reparaciones del fabricante: Es posible que ciertos equipos sean necesario mandarlos a reparar al fabricante, requiriendo también en casos la sustitución del equipo
4. Pequeño material: Adicionalmente a los ítems anteriores será necesario a lo largo del mes pequeño material, tipo latiguillos, conectores, etc...

Salvo para cuantías menores (*importes unitarios menores de 100€*) que podrán adquirirse con una única oferta, el licitante deberá presentar 3 ofertas a Innobasque para que desde la dirección de Recursos y Sistemas de Gestión se adjudique y se apruebe el gasto en material.

La forma de gestionar estas singularidades a lo largo del documento será la siguiente:

1. **Obsolescencia:** se indicará el fabricante o fabricantes de referencia en base a características técnicas establecidas.
2. **Otros equipos no contemplados:** En el caso de necesidades de equipos o software no contemplado se intentará asemejar las necesidades a partidas ya existentes.
3. **Reparaciones de Fabricante:** En las reparaciones de equipos que sea necesario contar con la colaboración del fabricante, incluyendo equipos en garantía, y con el fin de tener un mantenimiento integral, el licitante se encargará de contratar con el fabricante, gestionar su reparación y comprobación de su correcta reparación.
4. **Pequeño material:** Se prevé que a lo largo del año sea necesario la adquisición de pequeño material tipo conectores, latiguillos, pequeñas reparaciones, etc... A medida que sea necesario, se solicitará la aprobación de la dirección de la unidad de recursos y Sistemas de Gestión para la aprobación y posterior adquisición del material.

El abono de estos suministros se realizará en función de lo efectivamente adquirido, directamente al proveedor, que no será el prestador del servicio objeto de este documento.

4. Metodología del Servicio

Dentro de la metodología del servicio se establecen tres fases claramente diferenciadas:

- Fase inicial de "transición y arranque del servicio".
- Fase de "ejecución de servicio"
- Fase final de "devolución"

Si bien el licitante para cada una de las fases deberá proponer su propia metodología de gestión del servicio, deberá cumplir con los requisitos mínimos que se establecen en este apartado.

Previo a la fase de transición, el adjudicatario deberá firmar un acuerdo de confidencialidad específico para dar por aceptada la licitación y comenzar con el servicio.

4.1 Fase de transición

Esta fase se iniciará el primer día de la prestación de servicio y tendrá una duración máxima de 1 mes.

El objeto de esta fase será la asimilación por parte del licitante de los interlocutores, necesidades y sistemas objeto del contrato así como la configuración de las herramientas de gestión del proyecto que serán empleadas en el desarrollo del documento.

Durante esta fase se será laxo en la aplicación de los niveles de servicios definidos en la "fase de ejecución del servicio" pero sí será necesario que el adjudicatario realice los trabajos definidos en el presente documento.

Para garantizar este hecho el licitante deberá detallar la forma de acometer la transición, desde la contratación del servicio hasta la puesta en fase de explotación del servicio una vez concluida la puesta en marcha. El licitante deberá exponer expresamente como pretende acometer esta transición, apoyándose en casos de éxito realizados previamente.

En esta etapa se tiene que definir e implementar una propuesta de puesta en marcha del servicio, incluyendo la identificación concreta de interesados, establecimiento de las herramientas de aviso y registro de incidentes, seguimiento de indicadores de servicio, etc... En este punto se deben definir la forma de acometer:

- Registro de incidentes y solicitudes. (La herramienta propuesta deberá estar operativa y comunicada a los usuarios en esta fase)
- Forma de acometer la resolución de las incidencias.
- Herramientas para seguimiento de los niveles de servicio.
- Herramientas para el seguimiento de actuaciones de monitorización y mantenimientos preventivos.
- Gestión de solicitudes de mantenimiento evolutivo.

4.2 Fase de ejecución del servicio

En esta fase y a lo largo de los 3 años de desarrollo del documento, se deberá acometer la prestación del servicio de acuerdo a lo definido en los pliegos que rigen el presente documento. Tendrá una duración hasta el mes anterior a la finalización del documento.

Continuando con lo definido en la fase de transición, y concluida esta, en la fase de ejecución será necesario prestar el servicio de acuerdo a unos niveles de calidad que permitan a Innobasque y sus trabajadores desarrollar sus tareas ordinarias con mínima afección, siendo el horario laboral de atención al usuario será de 8:00 a 19:00 de lunes a jueves, siendo los viernes el horario de 8:00 a 17:00, y exceptuando los festivos en Bizkaia y las dos semanas de agosto en las que cierran las oficinas de Innobasque. Sin embargo, el horario de resolución de incidencias podrá llegar a ser de 24x7 en base a los criterios de los niveles de servicio del **Anexo II**.

Igualmente y durante el trascurso del presente documento se deberá personarse al menos una vez a la semana de manera regular en las oficinas de Innobasque, según lo definido en el apartado 3 de este pliego.

Asimismo, en esta fase, se establece el uso de las dos herramientas establecidas en la fase de transición.

1. Herramienta para el registro de incidencias/solicitud (*deberá estar lista en el primer mes del servicio-Fase de transición*)
2. Herramienta para la monitorización, supervisión y análisis de los PCs

En lo referente a la actuación, si bien gran parte se aceptará que se realicen de forma remota (*escritorio remoto, VPN o similares*) será necesario disponer de recursos para personarse en las instalaciones de Innobasque en un plazo no superior a 3 horas para aquellas solicitudes extraordinarias que así lo requieran. En este sentido Innobasque podrá colaborar en disponer de "manos remotas" puntualmente, pero en cualquier caso será obligación del licitante el disponer de recursos para el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente pliego.

En lo referente al registro de incidencias/solicitudes y su seguimiento será necesario el empleo de herramientas informáticas tipo JIRA, Mantis, Autotask o similar, donde se deberán anotar el conjunto de solicitudes. Esta herramienta informática deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Sencilla de usar y de fácil acceso para los usuarios
- Tener acceso al menos para un mínimo de 50 usuarios con 3 perfiles diferentes para Innobasque más los que estime el licitante necesarios para su gestión.
- Deberá poder registrar día, hora, forma de registro y usuario.
- Deberá poder registrar su estado (*abierto, en progreso, solucionado, reabierto, cerrado*) registrado en momento de cambio de cada uno de los estados.
- Deberá poder clasificar las incidencias por urgencia (*muy urgentes, urgentes, normales*) priorizándose en función de las mismas.
- Deberá poder clasificar las incidencias por tipo de incidencia (*actuación mantenimiento correctivo/preventivo, mantenimiento preventivo, reparación, nuevo suministro*)... y por subsistema (*comunicaciones, software, hardware, servidores, etc...*).

- Deberá poder registrar coste (*material o mano de obra*) previsto y finalmente necesario de cada actuación, si aplicara.
- Deberá poder asignar las incidencias a personas internas de Innobasque debido a que la priorización de las incidencias deberá de ser consensuada por la dirección de Recursos y Sistemas de Gestión, quién marcará el grado de importancia y el orden de resolución de las incidencias.
- Deberá poder sacar informes del conjunto de la información, en especial para medir los niveles de servicio y costes variables.
- Deberá poder registrar información de la instalación teniendo un repositorio único de información, así como informes, inventarios, hojas técnicas, configuraciones, accesos, etc...

El licitante aportará de forma mensual un informe donde recoga los principales KPIs (tiempo de respuesta, nº de incidencias abiertas...).

Asimismo, pondrá a disposición de Innobasque formación y el personal técnico necesario para la aclaración de cualquier consulta sobre dicha herramienta de ticketing.

En lo relacionado con la monitorización, supervisión y análisis de los PCs, será necesario el uso de algún tipo de solución informáticas que monitorice el estado (*softwares instalados, versiones, etc.*) de cada PC. El licitante aportará de forma mensual un informe donde recoga dicha información (*softwares instalados, uso del pc...*).

En lo que a la calidad se refiere, el licitante debe presentar un Plan de Aseguramiento de la Calidad que verifique y asegure la calidad de los trabajos de la prestación del servicio, el cual recogerá como mínimo:

- Organización general del servicio.
- Organización del personal del adjudicatario.
- Recursos aportados.
- Sistemas documentales propuestos.
- Revisión interna de las actuaciones.
- Corrección de desviaciones en la prestación del servicio.
- Auditorías de la prestación del servicio y satisfacción del cliente.
- Comunicación y visibilidad al cliente.

4.3 Fase de devolución del servicio

Un mes antes de la conclusión del plazo de prestación del servicio, el licitante deberá favorecer la transición al potencial nuevo adjudicatario del servicio, procediendo a la "devolución del servicio" a Innobasque.

En esta fase, adicionalmente a la prestación del servicio ordinario de acuerdo a lo establecido en la fase de ejecución del servicio, deberá realizar las siguientes actuaciones:

- Deberá actualizar los sistemas incluyendo los últimos parches.

- Deberá completar el conjunto de actuaciones de mantenimiento preventivo pendientes.
- Deberá acordar con Innobasque el conjunto de actuaciones de mantenimiento evolutivo o similares pendientes que se podrán abordar y cuales finalmente no se podrán acometer.
- Similarmente con los suministros, en caso de existir suministros pendientes, se acordarán cuales serán entregados y cuáles no dentro del plazo de contrato.
- Se entregarán todo material de repuesto y/o complementario que tenga el adjudicatario. Igualmente entregará toda información en soporte físico o electrónico que disponga de los sistemas.
- Se entregará un listado con el inventario actualizado, incluyendo marca, modelo, números de serie, vigencia de garantías u otros soportes, versión de software, etc...
- Se entregara un plano actualizado del conjunto de la instalación y ahí donde sea posible las configuraciones.
- Se entregarán el listado con la totalidad de accesos y usuarios, en especial los de administrador.
- Desconfigurará todos los accesos externos remotos empleados para la prestación del servicio.
- En general eliminará la información asociada al documento, devolverá el material propiedad de Innobasque y colaborará en la transición sin afección a la normal operación de Innobasque.

En el **Anexo II**: Se exponen los niveles de servicio esperado para los diferentes alcances del contrato.

5. Medios humanos, Equipos de Trabajo e Instalaciones

La contratación de este servicio tiene un alcance integral que incluye todos y cada uno de los sistemas y servicios expuestos en las líneas precedentes formando un todo. De la misma forma, se prevé la contratación de un servicio, no de unos recursos concretos, que en cualquier caso deberán dar respuesta al conjunto de alcances definidos, en los plazos establecidos, en horario laborable y en días laborables de Bizkaia.

Con el objetivo anterior se deberá detallar en la propuesta los medios, equipos e instalaciones disponibles para acometer el presente documento.

5.1 Medios humanos

El licitante deberá indicar el conjunto de medios humanos disponibles para el conjunto de los subsistemas (*PC, comunicaciones y soporte preventivo/suministros*) y su potencial contribución al presente servicio.

Igualmente se deberá exponer nominativamente uno o varios curriculum incluyendo su experiencia y vinculación contractual con la empresa en caso de ser adjudicataria.

Se deberá expresamente en este punto indicar los subcontratistas con los que contará la empresa licitante para la prestación del presente documento así como los soportes externos de fabricante con los que contará.

En ausencia de la figura nominada, el licitante deberá prever un plan de contingencia de tal forma que la figura de jefe de proyecto sea suplida sin merma en la prestación del servicio. En caso de que los recursos asignados sufran algún impedimento para realizar las funciones, el solicitante deberá prever un plan de contingencia de tal forma que se pueda garantizar la prestación del servicio. Dicho plan deberá explicar en la oferta presentada la metodología a seguir para que dicha ausencia no impacte en la actividad diaria de Innbasque, ni en el servicio que el ofertante ofrece.

5.2 Equipo de trabajo y organización

Al tratarse de un servicio multidisciplinar, se deberá definir la forma de proceder a desarrollar este documento, la composición de los diferentes grupos o equipos de trabajo de los que se estructurará el servicio, su emplazamiento, composición, función y contribución a los objetivos del servicio.

Igualmente se deberá reflejar claramente la flexibilidad de los equipos de tal forma que el servicio no quede condicionado a las eventualidades del personal involucrado.

En este punto se deberá presentar un organigrama general del servicio.

5.2.1 Técnico de sistemas / Jefe de Proyecto

El licitante deberá nominar expresamente un técnico de sistemas que haga las veces de jefe de proyecto, el cual será el interlocutor con Inobasque y máximo responsable del servicio, siendo sus principales funciones y responsabilidades:

- Ser interlocutor con Innobasque en la detección e identificación del incidentes o potenciales incidentes, así como su correcta transmisión al equipo multidisciplinar mediante la participación en la Oficina Técnica.
- Gestión, planificación y ejecución de las acciones a relizar en el servicio (*resolución de incidencias, tareas definidas en la Oficina Técnica...*).
- Informar del avance y desarrollo del servicio.
- Identificación de riesgos. Realización de propuestas preventivas o de mitigación de los mismos a Innobasque.
- Identificación de necesidades. Propuesta de soluciones.
- Seguimiento y control del servicio, garantizando plazos de ejecución.

Para este perfil se piensa en un ingeniero o titulado superior, con experiencia en la gestión de servicios similares con de entre 10-15 años. Deberá tener sólidos conocimientos técnicos en cada una de los sistemas objeto de contrato así como experiencia contrastada en liderazgo de servicios similares al presente documento.

Se aceptarán perfiles con categorías profesionales similares y/o incluso inferiores siempre que el licitante demuestre con suficientemente grado de detalle la idoneidad del perfil propuesto.

El licitante puede presentar a un jefe de proyecto que haga las veces de técnico de sistemas.

5.3 Instalaciones y recursos

El conjunto de los sistemas están en las oficinas de Innobasque situadas en el parque tecnológico de Zamudio.

Dadas las características del servicio se admitirá el desarrollo de la prestación del servicio en las oficinas del licitante, para lo que se le habilitará las conexiones VPN's que sean necesarias. Para este fin el licitante deberá habilitar una línea de comunicaciones propia, bien sea ADSL, DSL o similar que permita asegurarse un ancho de banda suficiente para la correcta monitorización en tiempo real de la plataforma y realizar las actuaciones de mantenimiento oportunas.

Sin embargo, y para actuaciones de elevada relevancia e impacto, será necesaria la presencia in-situ en las oficinas de Innobasque que agilicen la resolución de la incidencia, debiendo poder personarse recursos en un tiempo inferior a 3 horas.

Adicionalmente, y al menos de forma quincenal, se deberá realizar una visita in-situ para realizar el seguimiento del desarrollo de las tareas, y para participar en la reunión de la Oficina técnica.

El licitante deberá indicar los medios e instalaciones con los que cuenta para el desempeño de este documento. Será de especial relevancia la disposición de medios estables suficientes para acometer el servicio así como la disponibilidad de medios para acudir a las dependencias de Innobasque en caso de que sea necesario para el cumplimiento de los niveles de servicio definidos en los apartados precedentes.

6. Plazo de Ejecución

Se trata de la prestación de un servicio de 3 años de duración, con fecha de inicio prevista para el 1 de abril de 2018 y por tanto fecha de fin 31 de marzo de 2021, sin posibilidad de prórroga. Para la fecha de finalización del presente servicio se habrá habilitado un nuevo proceso de selección para la adjudicación del servicio para el siguiente periodo.

7. Seguimiento del Servicio

Dentro del apartado de calidad será de especial relevancia las herramientas de seguimiento del servicio prestado.

De esta forma, el adjudicatario obligatoriamente deberá prever herramientas de seguimiento online del conjunto de incidencias. Adicionalmente deberá elaborar un informe mensual de las actuaciones de mantenimiento preventivo realizadas.

7.1 Herramientas de seguimiento online

El adjudicatario deberá proveer e instalar una herramienta completa para el seguimiento online de los incidentes y solicitudes realizadas, su estado (abiertas, en progreso o cerradas) así como su cumplimiento del nivel de servicio.

Esta herramienta deberá ser flexible permitiendo un seguimiento detallado por parte de los técnicos del histórico de cada una de las incidencias como de manera global para la Dirección de Innobasque.

Deberá cumplir el alcance definido en el apartado 4.1 del presente pliego.

7.2 Informe final del servicio

En el último mes, previo a la conclusión del plazo contractual del servicio, el adjudicatario deberá elaborar un informe del estado actual de la plataforma, con el conjunto de configuraciones actualizadas, incidencias más significativas detectadas así como una propuesta de plan de mejora del mantenimiento que estime de la experiencia adquirida en los años de mantenimiento de la plataforma.

8. Presupuesto, certificación y duración del contrato

Según lo descrito, tanto el presupuesto como su certificación asociada está compuesta por:

- El importe a ofertar será el resultante de multiplicar el precio medio/ hora ofertado por 750 horas/año de servicio estimado (cifra basada en la experiencia en contratos anteriores) y acumulable de un año a otro.
- El importe para el contrato total para 3 años es de un máximo de 90.000€ (*una estimación de 30.000€ por año*).
- El abono de los servicios prestados será en función del uso mensual realizado, basado en las horas imputadas independientemente del horario en el que se realicen.

De acuerdo a lo anterior se realizará una única certificación mensual.

Las certificaciones deberán llevar el siguiente desglose:

1. Mantenimiento correctivo y preventivo
2. Mantenimiento evolutivo
3. Gestion de ofertas de material

Si bien las previsiones aquí indicadas son orientativas para elaborar el precio de licitación, con objeto de que el documento sea viable técnica como económicamente, anualmente, si las previsiones tienen una desviación superior +/- al 50% en importe, cualquiera de las partes, Innobasque y/o el Adjudicatario podrán solicitar la resolución del contrato, con un pre-aviso a la parte contraria de 3 meses.

El plazo de duración del contrato es de 3 años, salvo que una de las partes, con un mes de antelación al cierre de cada año natural, comunique la cancelación.

9. Criterios de adjudicación

Los criterios de adjudicación son los elementos que se van a tener en cuenta a la hora de elegir al proveedor y se dirigen a identificar las ofertas que mejor satisfagan las necesidades de Innobasque.

Las ofertas se valorarán de 0 a 100 puntos teniendo en cuenta **los criterios preestablecidos en cada apartado y la puntuación de los mismos**. La puntuación máxima a obtener es de 100 puntos.

Con base a los siguientes capítulos y criterios:

- **Oferta económica (evaluado mediante aplicación de fórmula): máximo 40 puntos**
 - Se asignará el máximo de puntuación a la oferta de precio inferior, asignándose la puntuación al resto de las ofertas mediante proporcionalidad inversa.
 - Se descartarán ofertas que resulten anormalmente bajas con relación los servicios solicitados, ya que podrían estar basadas en hipótesis o prácticas inadecuadas desde el punto de vista técnico, económico o jurídico.
- **Solvencia - Capacidades y experiencia (evaluado mediante realización de juicio de valor) máximo 40 puntos**
 - La puntuación vendrá dada por la multiplicación de todos los puntos obtenidos mediante juicio de valor en cada uno de los criterios que figuran más abajo. La oferta que obtenga mejor puntuación obtendrá 40 puntos. El resto de las ofertas obtendrán una puntuación mediante proporcionalidad directa.
 - Los criterios como base para el cálculo de la puntuación de la solvencia son los siguientes:
 - Relación con Innobasque (valoración de trabajos tecnológicos anteriores): **entre 0,5 y 1,5 puntos**
 - Referencias en Servicios similares: **entre 0,5 y 1,5 puntos**
 - Acreditaciones adecuadas: **entre 0,5 y 1,5 puntos**
 - Experiencia del equipo: **entre 0,5 y 1,5 puntos**
 - Volumen anual de negocios: **entre 0,5 y 1,5 puntos**
 - Ubicación / Cercanía: **entre 0,5 y 1,5 puntos**
 - Se exige estabilidad en el equipo de trabajo que se asigne. Se valorará los méritos de las persona/s que van a participar en la prestación del servicio así como la experiencia de asesoramiento a otras entidades de similar características y tamaño. En la oferta se facilitarán los nombres de las personas asignadas, así como el currículum vitae de cada uno de ellos, en el que consten las titulaciones académicas y profesionales, experiencia laboral

- **Mejoras sobre la propuesta (evaluable mediante realización de juicio de valor): máximo 20 puntos**
 - La puntuación vendrá dada por la multiplicación de todos los puntos obtenidos mediante juicio de valor en cada uno de los criterios que figuran más abajo. La oferta que obtenga mejor puntuación obtendrá 20 puntos. El resto de las ofertas obtendrán una puntuación mediante proporcionalidad directa.
 - Se valorarán las mejoras funcionales, técnicas y económicas. Se describen los siguientes criterios como base para el cálculo de la puntuación de mejoras:
 - Fase transición: **entre 0,5 y 1,5 puntos**
 - Monitorización: **entre 0,5 y 1,5 puntos**
 - Disponibilidad y flexibilidad: **entre 0,5 y 1,5 puntos**
 - Proximidad y trato personalizado: **entre 0,5 y 1,5 puntos**
 - Control de calidad y Garantía: **entre 0,5 y 1,5 puntos**
 - Otros: **entre 0,5 y 1,5 puntos**

PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

El modo de presentación de las ofertas será de acuerdo a las indicaciones que figuran en la carátula del pliego de cláusulas administrativas.

ANEXO I: Inventario

Infraestructura de sistemas (4 de diciembre de 2017)

La infraestructura de sistemas de Innobasque está formada por dos ubicaciones físicamente separadas unidas por fibra, perteneciendo una a I2Basque y a otra a Sarenet, mediante un activo/pasivo configurado en el firewall. En ambas ubicaciones, el centro de datos tiene acceso restringido, sistemas de ventilación y sistemas de extinción, aunque comparten localización con el almacén de material (*temática en proceso de revisión*).

Actualmente la infraestructura de sistemas de Innobasque cuenta con:

- 1 Dataserver
- 2 servidores dedicados a la intranet
- 3 servidores dedicados a Microsoft Dynamics CRM 2016 Onpremise
 - 2 SQL Server 2014 con 2 bases de datos cada uno
- 2 servidores Host Hyper-V
- 1 servidor Linux

En cuanto a los equipos cliente, se dispone de 54 equipos informáticos con Windows 10 Professional y Windows 7 Professional, en un dominio con AD. Los usuarios derechos de administrador local del equipo y aquellos que lo solicitan tienen habilitado en el cortafuegos un acceso remoto vía SSLVPN a la red interna de la empresa.

Aplicaciones

Actualmente Innobasque hace uso del servicio Office 365

Se dispone d el software Veritas Backup para la realización de las copias de seguridad.

La Intranet la compone una aplicación de gestión de compras con acceso a la base de datos de proveedores, páginas estáticas y varios sitios de Sharepoint 2008.

Eurowin es la plataforma que se utiliza para contabilidad y está integrada con el CRM mediante un desarrollo realizado ad-hoc (tablas intermedias).

Asimismo, se disponen de diversas webs publicadas sobre la plataforma WordPress, además de la web corporativa realiza en php.

ANEXO II: Niveles de Servicio

A continuación se detallan los niveles de servicio mínimos para el cumplimiento del servicio:

ACTUACIONES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Dado que un fallo puede suponer una afección a la normal operativa, se establecen los siguientes niveles de servicios.

- **Solicitudes críticas:** Serán aquellas solicitudes extraordinarias (también fuera de horario laboral) que por su gravedad o gran impacto (ie. Caída del active directory...) se consideren críticas por parte de la dirección de Recursos y Sistemas de Gestión, el licitante deberá atender en menos de una hora y resolver con un plazo de resolución de no más de 24 horas, 36 horas en casos debidamente justificados.
- **Solicitudes muy urgentes:** Serán aquellas que impiden a un conjunto de trabajadores no poder realizar sus funciones de manera ordinaria o que afecten de forma grave a los clientes de Innobasque. El tiempo de respuesta deberá ser atendida en un plazo máximo de 120 minutos, y resultas en un plazo máximos de 36 horas, 48 horas en casos debidamente justificados, debiendo el licitante poner todos los recursos necesarios, incluso con presencia en Innobasque, para la más pronta resolución del incidente.
- **Solicitudes urgentes:** Serán aquellas solicitudes que impidan a algún trabajador realizar sus funciones de manera ordinaria o que limiten el normal desarrollo del trabajo a un conjunto de trabajadores. En este caso se deberán dar respuesta en un tiempo máximo de 3 horas desde la detección del incidente y ser resueltas en un plazo máximo de 48 horas, 72 horas en casos debidamente justificados igualmente poniendo los máximos recursos posibles para la más pronta resolución de la incidencia.
- **Solicitudes normales:** Serán aquellas que no impiden el cumplimiento de las tareas de ningún trabajador, siendo el tiempo máximo las dos siguientes jornadas laborales.

Tipología	Tiempo de respuesta *	Tiempo de resolución **
Críticas	1 hora	24 horas – 36 horas
Muy urgentes	2 horas	36 horas- 48 horas
Urgentes	3 horas	48 horas- 72 horas
Normales	48 horas	1 semana (se priorizará con el área de Recursos y Sistemas)

*Tiempo de respuesta: lo que se tarda en atender/ ponerse con una incidencia

**Tiempo de resolución: lo que se tarda en solucionar la incidencias

ACTUACIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El licitante deberá realizar una propuesta de mantenimiento preventivo a realizar.

Al menos mensualmente se deberán programar actuaciones que darán respuesta, al menos, a lo definido en el apartado 3 de este pliego.

Como resultado de estas actuaciones el licitante deberá presentar un informe sencillo mensual con las actuaciones realizadas. La no presentación justificada del informe o la no realización de la tarea será considerada una falta grave.

OTRAS SOLICITUDES: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y SUMINISTROS

Dado que este servicio puede ser variable, y no debería afectar al normal desarrollo de la organización, los plazos de ejecución podrán ser más laxos, también dando tiempo al adjudicatario para la coordinación de sus recursos.

En este sentido se establecen los siguientes niveles de servicio mínimos:

- **Solicitudes muy urgentes:** En caso de existir, serán aquellas solicitudes que impiden o ponen en riesgo la operativa de Innobasque. El tiempo de respuesta máximo deberá ser en la siguiente jornada laboral en la que la incidencia es detectada o reportada.
- **Solicitudes urgentes:** Serán aquellas solicitudes que sin limitar ni poner en riesgo la normal operativa de Innobasque, es prioritario realizar la actuación. Se deberán dar respuesta en un tiempo máximo de 48 horas desde la detección del incidente.
- **Solicitudes normales:** Serán aquellas propias de gestión del día al día y generalmente serán programadas. Deberán atenderse con un plazo no superior a una semana, salvo que por las partes, por razones operativas, trabajo necesario u otras se acuerde por las partes un plazo diferente.

Tipología	Tiempo de respuesta *	Tiempo de resolución **
Muy Urgentes	24 horas	48 horas- 72 horas
Urgentes	48 horas	96 horas
Normales	1 semana	Se priorizará con el área de Recursos y Sistemas

*Tiempo de respuesta: lo que se tarda en atender/ ponerse con una incidencia

**Tiempo de resolución: lo que se tarda en solucionar la incidencias

En lo que a suministro de material se refiere, es posible que puntualmente y para ciertos materiales sea complicado el cumplimiento de estos plazos. Por ello el licitante deberá indicar el tiempo de

respuesta de entrega de material, acordándose en cualquier caso al inicio del documento los tiempos finales.

Este hecho no aplicará a la disposición de recursos humanos para actuaciones de mantenimiento evolutivo o actuaciones similares.

INCUMPLIMIENTOS NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio serán los indicados por el adjudicatario en su oferta que, al menos, deberán cumplir los indicados en el apartado precedente.

Dentro de esos niveles de servicio se establecerán 3 tipos de incumplimientos: Leves, Graves o Muy Graves.

Se entenderán **incumplimientos leves** cuando:

- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el doble del nivel de servicio establecido. Es decir para una incidencia de tiempo de respuesta 4 horas, se considerará una incidencia leve su atención entre 4 y 8 horas.

Se entenderá un **incumplimiento grave**, cuando:

- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 3 (tres) incumplimientos leves.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el doble del nivel de servicio establecido. Es decir para una incidencia de tiempo de respuesta 4 horas, se considerará una incidencia grave su atención entre 4 y 8 horas.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de hasta el triple del tiempo del nivel de servicio establecido. Es decir para una incidencia de tiempo de respuesta 4 horas, se considerará una incidencia grave su atención entre 8 y 12 horas.
- La no continuación de la resolución de un problema una vez iniciada la respuesta a este, y/o que los medios empleados no sean eminentemente los necesarios para su resolución.
- La no presencia semanal en Innobasque, por razones no justificadas.

Se entenderá **incumplimiento muy grave** cuando:

- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 6 (seis) incumplimientos leves.
- En un periodo de 6 (seis) meses se produzcan al menos 2 (dos) incumplimientos graves.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente no crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de más del triple del tiempo del nivel de servicio establecido.
- Se produzca un retraso en la atención de un incidente crítico, por razones no debidamente justificadas y aprobadas explícitamente por Innobasque, de más del doble del tiempo del nivel de servicio establecido.

- La no presencia in-situ en las dependencias de Innobasque de personal cualificado del adjudicatario si por urgencia y gravedad del incidente se requiere razonadamente su presencia.

La ocurrencia de un incidente muy grave, no debidamente justificado, podrá dar lugar a Innobasque la potestad de la resolución del contrato, reclamación al adjudicatario de la compensación por los daños ocasionados por la no diligente prestación del servicio y la penalización adicional equivalente al importe de 2 meses de prestación de servicio. Igualmente Innobasque se reserva el derecho, en el caso de incidencias muy graves, a asignar la resolución de la incidencia o incidencias pendientes y futuras necesarias a un tercero de su elección, tareas que podrá desarrollar hasta la licitación y adjudicación del nuevo documento, corriendo el adjudicatario con los gastos incurridos por este tercero.

Carátula del Pliego de cláusulas administrativas particulares para el concurso convocado por “INNOBASQUE AGENCIA VASCA DE LA INNOVACIÓN - BERRIKUNTZAREN EUSKAL AGENTZIA” para adjudicar mediante procedimiento negociado con publicidad el contrato de servicios de Mantenimiento y Soporte Técnico de los Sistemas Informáticos y de Comunicación.

1. Número de expediente y nombre del contrato	Contrato de servicios de Mantenimiento y Soporte Técnico de los Sistemas Informáticos y de Comunicación. Ref: 2018/01
2. Entidad Contratante y perfil de contratante	“Innobasque Agencia Vasca de la Innovación - Berrikuntzaren Euskal Agentzia” (en lo sucesivo, “Innobasque”), con domicilio a estos efectos en Zamudio (Bizkaia), C/Laida Bidea Edificio 203 (Parque Tecnológico de Bizkaia) C.I.F. G-48/997159 Teléfono: 944209488 Fax: 944209489 Perfil de contratante: www.innobasque.eus . Apartado “Somos Innobasque”/“Qué somos”/“Perfil del contratante”/“Licitaciones en curso”
3. Disposiciones aplicables a la preparación y adjudicación del contrato y orden jurisdiccional competente en preparación y adjudicación	Contrato no sujeto a regulación armonizada: artículo 191 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (“TRLCSP”) e Instrucciones Internas de Contratación. Jurisdicción civil. Juzgados y Tribunales civiles de Bilbao.
4. Objeto del contrato y CPV (referencia de nomenclatura)	El contrato tiene por objeto los servicios de Mantenimiento y Soporte Técnico de los Sistemas Informáticos y de Comunicación. CPV: 72514300-4
5. Plazo de ejecución	3 años desde la firma del contrato.
6. Prórroga del contrato	No.
7. Presupuesto máximo de la licitación, valor estimado del contrato y rúbrica contable	El presupuesto máximo de licitación es 30.000 euros/año+6300 euros de IVA. El valor estimado del contrato es 90.000 euros sin IVA para los 3 años. Rúbrica contable:62300013
8. Existencia de lotes	No
9. Posibilidad de adjudicar el contrato por lotes	No.

<p>10. Tipo de procedimiento, forma de tramitación y normas aplicables al procedimiento</p>	<p>Negociado con publicidad. Tramitación ordinaria. Instrucciones Internas de Contratación.</p>
<p>11. Lugar de obtención de los pliegos y demás documentación y posibilidad de asistir a la visita del lugar objeto del contrato</p>	<p>Perfil de contratante de Innobasque: [www.innobasque.eus. Apartado "Somos Innobasque"/"Qué somos"/"Perfil del contratante"/"Licitaciones en curso"</p> <p>Se considera precisa la visita previa al lugar objeto del contrato a fin de precisar debidamente las ofertas, contactando en el teléfono 944209488 con el Departamento de Recursos y Sistemas o a través de tgonzalez@innobasque.eus.</p>
<p>12. Garantía provisional</p>	<p>No.</p>
<p>13. Garantía definitiva</p>	<p>No.</p>
<p>14. Lugar y Plazo límite de presentación de las ofertas</p>	<p>Lugar: Innobasque, Agencia Vasca de la Innovación.C/laida Bidea Edificio 203 (Parque Tecnológico de Bizkaia).48170 Zamudio (Bizkaia).</p> <p>Plazo límite: El 02 de marzo de 2018 a las 14:00 horas.</p>
<p>15. Medios de acreditación de la solvencia técnica y económico-financiera:</p>	<p>(1) Los licitadores deberán acreditar su solvencia económico-financiera a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Justificante de la existencia de póliza de responsabilidad civil (ii) Declaración formulada por entidades financieras. (iii) Volumen anual de negocios de los servicios, de carácter similar, realizados por el licitador en los tres últimos años que incluya importe, fechas y clientes públicos o privados de los mismos. <p>(2) El licitador deberá acreditar su solvencia técnica a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Relación de los principales servicios del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, efectuados durante los tres últimos años, indicando su importe, fechas y destinatario público o privado de los mismos. <p>La documentación (1) y (2) deberá presentarse en el orden indicado ,encuadrada en papel y también en formato USB (en formato Word, PDF o similar).</p>
<p>16. Documentación relativa a criterios no cuantificables por fórmula (Sobre B)</p>	<p>Se acompañará la documentación técnica relativa siguiente para la prestación adecuada del servicio a contratar:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Relación con Innobasque (<i>valoración de trabajos tecnológicos anteriores</i>). -Referencias en Servicios similares. -Acreditaciones adecuadas. -Experiencia del equipo. -Volumen anual de negocios. -Ubicación / Cercanía <p>Asimismo se podrá incluir para su valoración información sobre otras mejoras como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fase transición.

	<p>-Monitorización.</p> <p>-Disponibilidad y flexibilidad.</p> <p>-Proximidad y trato personalizado.</p> <p>-Control de calidad y Garantía.</p> <p>-Otros.</p> <p>La documentación deberá presentarse en el orden indicado, encuadrada en papel y también en formato USB (en formato Word, PDF o similar).</p>
<p>17. Documentación relativa a criterios cuantificables por fórmula (Sobre C)</p>	<p><u>Modelo de proposición económica (Anexo VI del Pliego de cláusulas administrativas particulares).</u></p> <p>Innobasque podrá rechazar las ofertas económicas consideradas desproporcionadas o temerarias en los supuestos relacionados en el artículo 85 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. La desproporcionalidad se aplicará a cada precio ofertado por concepto.</p>
<p>18. Aspectos objeto de negociación</p>	<p>Serán susceptibles de negociación: Únicamente el precio.</p>
<p>19. Criterios de adjudicación por orden decreciente de importancia, su ponderación y forma de evaluación</p>	<p>Las ofertas se valorarán de 0 a 100 puntos con base a los siguientes capítulos y criterios:</p> <p>(1)Criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas: máximo 40 puntos.</p> <p>Se asignará el máximo de puntuación a la oferta de precio inferior, asignándose la puntuación al resto de las ofertas mediante proporcionalidad inversa.</p> <p>Se descartarán ofertas que resulten anormalmente bajas con relación los servicios solicitados, ya que podrían estar basadas en hipótesis o prácticas inadecuadas desde el punto de vista técnico, económico o jurídico.</p> <p>(2)Criterios evaluables mediante la realización de un juicio de valor: máximo 60 puntos.</p> <p>(2.1)Solvencia -Capacidades y experiencia: máximo 40 puntos, según los criterios que a continuación se indican:</p> <p>_Relación con Innobasque (valoración de trabajos tecnológicos anteriores): entre 0,5 y 1,5 puntos</p> <p>-Referencias en Servicios similares: entre 0,5 y 1,5 puntos</p> <p>-Acreditaciones adecuadas: entre 0,5 y 1,5 puntos</p> <p>-Experiencia del equipo: entre 0,5 y 1,5 puntos</p> <p>-Volumen anual de negocios: entre 0,5 y 1,5 puntos</p> <p>-Ubicación / Cercanía: entre 0,5 y 1,5 puntos.</p> <p>La puntuación vendrá dada por la multiplicación de todos los puntos obtenidos mediante juicio de valor en cada uno de los criterios que se han indicado. La oferta que obtenga mejor puntuación obtendrá 40 puntos. El</p>

	<p>resto de las ofertas obtendrán una puntuación mediante proporcionalidad directa.</p> <p>2.2) Mejoras sobre la propuesta: máximo 20 puntos, según los criterios que a continuación se indican:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fase transición: entre 0,5 y 1,5 puntos - Monitorización: entre 0,5 y 1,5 puntos - Disponibilidad y flexibilidad: entre 0,5 y 1,5 puntos - Proximidad y trato personalizado: entre 0,5 y 1,5 puntos - Control de calidad y Garantía: entre 0,5 y 1,5 puntos - Otros: entre 0,5 y 1,5 puntos <p>La puntuación vendrá dada por la multiplicación de todos los puntos obtenidos mediante juicio de valor en cada uno de los criterios que se han indicado. La oferta que obtenga mejor puntuación obtendrá 20 puntos. El resto de las ofertas obtendrán una puntuación mediante proporcionalidad directa.</p>
20. Lugar, día y hora para el acto de apertura privada de la documentación relativa a criterios no cuantificables por fórmula (Sobre B)	Oficinas de Innobasque señaladas en el punto 2 de esta carátula. El día y la hora del acto privado se notificará con efectos puramente informativos en la dirección de correo electrónico indicada por el licitador en su proposición a efectos de notificaciones.
21. Lugar, día y hora para el acto de apertura privada de la documentación relativa a criterios cuantificables por fórmula (Sobre C)	Oficinas de Innobasque, señaladas en el punto 2 de esta carátula. El día y la hora se notificará con efectos puramente informativos en la dirección de correo electrónico indicada por el licitador en su proposición a efectos de notificaciones.
22. Compensación por renuncia o desistimiento	No.
23. Revisión de precios	No.
24. Admisibilidad de variantes	No.
25. Gastos de publicidad e importe	No procede.
26. Fecha de envío del anuncio al DOUE	No procede.
27. Otra información	<p>Los licitadores están obligados a mantener su oferta durante un plazo de 3 meses.</p> <p>Los licitadores estarán obligados al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y condicionales vigentes y que resulten de aplicación en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo.</p>

	<p>Los licitadores o licitadoras vendrán obligados a indicar el convenio colectivo que será de aplicación a los trabajadores y trabajadoras que realicen la actividad objeto del Contrato, en el caso de resultar adjudicatarios, así como a facilitar cuanta información se requiera sobre las condiciones de trabajo que, una vez adjudicado el contrato, se apliquen efectivamente a esos trabajadores y trabajadoras.</p> <p>En caso de resultar adjudicatario, deberá, a lo largo de toda la ejecución del contrato, abonar el salario recogido en el convenio colectivo de aplicación según la categoría profesional que le corresponda a la persona trabajadora sin que, en ningún caso, el salario a abonar pueda ser inferior a aquel.</p> <p>La presentación de oferta presume la aceptación incondicionada de quienes concurran a la licitación de dar transparencia institucional a todos los datos derivados de los procesos de licitación, adjudicación y ejecución hasta su finalización.</p>
28. Subrogación	No.

**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS
PARTICULARES QUE RIGEN EL CONCURSO CONVOCADO POR INNOBASQUE
AGENCIA VASCA DE LA INNOVACIÓN - BERRIKUNTZAREN EUSKAL
AGENTZIA PARA ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON
PUBLICIDAD EL CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE
TÉCNICO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIÓN.**

ÍNDICE

1. DISPOSICIONES GENERALES	3
1.1. <i>Entidad contratante</i>	3
1.2. <i>Régimen jurídico del contrato</i>	3
1.3. <i>Objeto del contrato</i>	3
1.4. <i>Duración del contrato</i>	3
1.5. <i>Precio del contrato, valor estimado y rúbrica contable</i>	3
1.6. <i>División en lotes</i>	3
1.7. <i>Prescripciones técnicas</i>	3
2. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	3
2.1. <i>Condiciones de ejecución del contrato</i>	3
2.2. <i>Modificación del contrato</i>	4
3. CLÁUSULAS ESPECIALES DE LICITACIÓN	4
3.1. <i>Forma de adjudicación y tramitación</i>	4
3.2. <i>Documentación del concurso e información</i>	4
3.3. <i>Garantías</i>	4
3.3.1. <i>Provisional</i>	4
3.3.2. <i>Definitiva</i>	5
3.4. <i>Presentación de las proposiciones</i>	5
3.4.1. <i>Lugar y plazo</i>	5
3.4.2. <i>Notas aclaratorias sobre las proposiciones</i>	5
3.4.3. <i>Causas de exclusión</i>	6
3.5. <i>Contenido de las proposiciones</i>	6
3.5.1. <i>Sobre (A): Documentación administrativa</i>	6
3.5.2. <i>Sobre (B): Documentación relativa a criterios no cuantificables por fórmula</i>	9
3.5.3. <i>Sobre (C): Documentación relativa a criterios cuantificables por fórmula</i>	9
3.6. <i>Criterios de valoración de las ofertas</i>	9
3.7. <i>Composición de la Mesa de contratación</i>	9
3.7.1. <i>Mesa de contratación</i>	9
3.8. <i>Actuaciones correspondientes a la apertura de las proposiciones por la Mesa de contratación</i>	10
3.8.1. <i>Apertura y calificación de los Sobres (A)</i>	10
3.8.2. <i>Apertura del Sobre (B) y (C)</i>	10
3.8.3. <i>Examen de las proposiciones y negociación</i>	10
3.9. <i>Clasificación de las ofertas y renuncia</i>	11
3.10. <i>Adjudicación del contrato</i>	11
4. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	12
5. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN	12
5.1. <i>Condiciones laborales mínimas de las empresas contratistas</i>	12
6. OTROS DATOS DE INTERÉS	13
6.1. <i>Notificaciones</i>	13
6.2. <i>Revisión de precios</i>	13
6.3. <i>Plazos</i>	13
6.4. <i>Admisibilidad de variantes</i>	13
6.5. <i>Gastos de publicidad</i>	13
6.6. <i>Subrogación en contratos de trabajo</i>	13
6.7. <i>Devolución de la documentación</i>	13
ANEXO I	15
ANEXO III	17
ANEXO IV	19
ANEXO V	21
ANEXO VII	23

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1. Entidad contratante

Es entidad contratante (en adelante, la “Entidad Contratante”) la señalada en el **punto 2** de la carátula que encabeza este Pliego, cuyos datos, dirección y teléfono se indican igualmente en ese punto.

1.2. Régimen jurídico del contrato

El contrato objeto de la presente licitación tiene carácter privado. Se regirá, en cuanto a su preparación y adjudicación, por las presentes cláusulas administrativas y por las disposiciones señaladas en el **punto 3** de la carátula. Y, en cuanto a sus efectos y extinción, por las normas de Derecho Privado. No obstante, serán de aplicación las normas contenidas en el Título V del Libro I del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (“TRLCSP”), sobre modificación de los contratos.

Para conocer de las controversias que surjan entre las partes en relación con la preparación y adjudicación del contrato será competente el orden jurisdiccional señalado en el **punto 3** de la carátula. Y, en cuanto a las controversias que surjan entre las partes en relación con los sus efectos, cumplimiento y extinción, será competente el orden jurisdiccional civil.

1.3. Objeto del contrato

El contrato al que se refiere el presente Pliego tiene el objeto que se especifica en el **punto 4** de la carátula.

1.4. Duración del contrato

El plazo máximo de duración, de ejecución del contrato o de entrega de los bienes será el fijado en el **punto 5** de la carátula.

En el caso de que así se prevea en el **punto 6** de la carátula, el contrato podrá ser prorrogado con la finalidad de reiterar las prestaciones durante otro período de tiempo distinto del inicial.

1.5. Precio del contrato, valor estimado y rúbrica contable

El presupuesto máximo de licitación es el que figura en el **punto 7** de la carátula, donde igualmente se indica el valor estimado del contrato y la rúbrica contable con cargo a la cual se abonará el precio.

1.6. División en lotes

El contrato quedará dividido en lotes si así se indica en el **punto 8** de la carátula, pudiendo éstos adjudicarse de forma independiente cuando lo autorice el **punto 9** de la carátula.

1.7. Prescripciones técnicas

La prestación objeto del contrato se ajustará a las condiciones que figuran en este Pliego y en el de prescripciones técnicas que se acompaña como **Anexo I**, que forma también parte del contrato.

2. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

2.1. Condiciones de ejecución del contrato

Las obligaciones del adjudicatario serán las resultantes del contrato que se celebrará con sujeción al modelo que se acompaña como **Anexo II**.

2.2. Modificación del contrato

La Entidad Contratante podrá modificar el contrato:

- (i) Por las causas tasadas establecidas en el artículo 107 del TRLCSP.
- (ii) Y, en su caso, por las causas y en las condiciones y con el alcance que se detallan en el contrato que se acompaña como **Anexo II**.

Las modificaciones acordadas por las causas señaladas en los apartados anteriores serán obligatorias para el adjudicatario, que no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna aun cuando supongan una supresión o reducción de algunas de las prestaciones objeto del contrato.

3. CLÁUSULAS ESPECIALES DE LICITACIÓN

3.1. Forma de adjudicación y tramitación

La adjudicación del presente contrato se realizará por el procedimiento y forma de tramitación indicados en el **punto 10** de la carátula y con sujeción a las normas que se señalan en el mismo punto de la carátula.

3.2. Documentación del concurso e información

Las personas interesadas podrán examinar los pliegos, el contrato y demás documentación relevante en el lugar indicado en el **punto 11** de la carátula, donde podrán obtener copias de la documentación. Las dudas respecto a la documentación y demás requisitos del concurso serán resueltas por la Entidad Contratante.

En dicho punto de la carátula se consignará, en su caso, la posibilidad de visitar el lugar de ejecución del contrato.

Estos documentos que la Entidad Contratante pone a disposición de las empresas licitadoras tienen por finalidad única y exclusiva que se elaboren las ofertas objeto de concurso. Por ello las empresas licitadoras y sus colaboradores se comprometen a no utilizar con cualesquiera otros fines los documentos y la información que en ellos se contienen.

3.3. Garantías

3.3.1. Provisional

En el caso de que así lo prevea el **punto 12** de la carátula, será requisito necesario para poder participar en el concurso que las empresas licitadoras presenten una garantía provisional por el importe del presupuesto de licitación que se especifique en la carátula, en cuyo caso en ese mismo apartado de la carátula se justificará la necesidad en concreto de la exigencia de la garantía.

Las empresas licitadoras podrán constituir esta garantía en metálico, en valores de Deuda Pública, mediante aval o mediante contrato de seguro de caución. El aval y el seguro de caución se ajustarán al modelo acompañado como **Anexo III**.

En caso de uniones temporales de empresas, las garantías provisionales podrán constituirse por una o varias de las empresas participantes, siempre que en conjunto se alcance la cuantía requerida en el presente Pliego y se garantice solidariamente a todos los miembros de la unión temporal.

Esta garantía provisional será devuelta a las empresas licitadoras que no resulten adjudicatarias inmediatamente después de la adjudicación del contrato. En todo caso, la garantía será retenida al licitador cuya proposición hubiera sido seleccionada para la adjudicación hasta que proceda a la constitución de la garantía definitiva.

La garantía provisional constituida por las empresas licitadoras será ejecutada en el supuesto de que de forma injustificada retiren su oferta antes de la adjudicación del contrato o cuando el licitador que haya sido seleccionado para ser adjudicatario no presente la documentación que le sea requerida por la Entidad Contratante conforme a la cláusula 3.8 de este Pliego o no formalice el contrato por causas que le sean imputables.

3.3.2. Definitiva

En el caso de que así lo prevea el **punto 13** de la carátula, la empresa que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa vendrá obligada a constituir y presentar ante la Entidad Contratante, en el plazo de diez días hábiles (o cinco si se tramitase de forma urgente) desde que se le notifique el correspondiente requerimiento de la Entidad Contratante, una garantía definitiva por el importe o porcentaje del precio de adjudicación del contrato que se especifique en la carátula.

De no cumplirse este requisito por causas imputables a la empresa que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa, la Entidad Contratante no efectuará la adjudicación a su favor, siendo de aplicación lo dispuesto en el párrafo final de la cláusula 3.8 de este Pliego.

Las empresas licitadoras podrán constituir esta garantía en metálico o mediante transferencia bancaria, mediante aval o mediante contrato de seguro de caución. El aval y el seguro de caución se ajustarán al modelo acompañado como **Anexo IV**.

La garantía definitiva responderá (i) del cumplimiento tardío o defectuoso de las obligaciones contractuales por el adjudicatario; (ii) del incumplimiento del contrato por el adjudicatario y de las penalidades previstas, en su caso, en el contrato; y (iii) de la inexistencia de vicios o defectos en los bienes suministrados, en los trabajos realizados y/o en los servicios prestados durante el plazo de garantía que se haya previsto, en su caso, en el contrato.

3.4. Presentación de las proposiciones

3.4.1. Lugar y plazo

Las empresas licitadoras presentarán sus proposiciones en las oficinas de la Entidad Contratante de lunes a viernes y en horario de 9 a 14 horas y tendrán de plazo hasta la fecha y hora que se indican en el **punto 14** de la carátula.

Cuando la documentación se envíe por correo, la empresa licitadora deberá justificar la fecha de imposición del envío en la oficina de Correos y anunciar a la Entidad Contratante la remisión de la oferta mediante correo electrónico, fax o telegrama en el mismo día. Sin la concurrencia de este requisito, no será admitida la documentación si es recibida por la Entidad Contratante con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado para la presentación de las ofertas.

Transcurridos, no obstante, diez días desde la indicada fecha sin haberse recibido la documentación, ésta no será admitida en ningún caso.

3.4.2. Notas aclaratorias sobre las proposiciones

Una vez entregada la proposición, no podrá ser retirada por el licitador, salvo causa de fuerza mayor justificada.

Los licitadores estarán obligados a mantener su oferta durante el plazo señalado en el **punto 27** de la carátula, plazo a contar desde la finalización del plazo establecido para la presentación de las ofertas.

Cada empresa licitadora no podrá presentar más de una proposición. Tampoco podrá suscribir ninguna propuesta en unión temporal con otras si lo ha hecho individualmente, ni figurar en más de una unión temporal. La infracción de lo previsto en este apartado dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por ella suscritas.

No se aceptarán aquellas proposiciones que tengan contradicciones, omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente aspectos que se estimen fundamentales para considerar la oferta.

Las empresas licitadoras deberán presentar la documentación exigida, siempre que ésta fuera notarial, acomodada a los requisitos que en cuanto a legalización y legitimación establecen la Ley y el Reglamento Notarial. En caso de documentos administrativos, podrán ser presentados en original o copia o fotocopia debidamente autenticadas.

La presentación de proposiciones supone la aceptación incondicionada por parte del licitador de las previsiones de este Pliego.

3.4.3. Causas de exclusión

Se excluirá del concurso cualquier propuesta que incurra en alguna de las siguientes circunstancias, lo que deberá ser apreciado razonadamente por la Entidad Contratante:

- (i) Presentación de la documentación fuera de plazo.
- (ii) Falta de acreditación de la solvencia económica, financiera, técnica o profesional exigida en este Pliego.
- (iii) Presentación de varias proposiciones económicas, individualmente o en unión temporal con otras empresas licitadoras.
- (iv) Incumplimiento de las prescripciones técnicas o del tipo máximo de licitación.
- (v) La inclusión en un sobre de documentación que deba presentarse en otro sobre distinto.
- (vi) El incumplimiento de las condiciones establecidas en el presente Pliego o el de prescripciones técnicas o la no inclusión en el sobre (B) o (C) de la documentación requerida.

Las propuestas excluidas se reflejarán en el acta que corresponda o mediante diligencia razonando las causas que motivaron su exclusión.

3.5. Contenido de las proposiciones

Las proposiciones que se presenten constarán, en principio, de tres sobres cerrados - pudiendo presentarse lacrados y precintados -, que irán firmados por el licitador o persona que le represente y en cada uno de los cuales se hará constar:

- (i) La denominación del concurso y su respectivo contenido;
- (ii) El nombre del licitador y persona que le represente;
- (iii) La dirección a efectos de notificaciones, junto con una dirección de correo electrónico para el mismo fin; y
- (iv) Los números de teléfono y fax.

3.5.1. Sobre (A): Documentación administrativa:

El Sobre (A) deberá llevar la mención siguiente:

“Servicios de Mantenimiento y Soporte Técnico de los Sistemas Informáticos y de Comunicación”.

Sobre A: Documentación administrativa.

Licitador: [...]”.

Se incluirá la siguiente documentación, en original o mediante copia auténtica de acuerdo con la legislación vigente, o fotocopia del original o de la copia auténtica legitimada por Notario:

(i) Capacidad para concursar:

- (a)** Si el licitador fuera persona jurídica, se acompañará su escritura de constitución, con sus modificaciones si las hubiere, inscritas en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuese exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable.

Si no lo fuese, se aportará escritura o documento de constitución, estatutos o acto fundacional en el que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente registro oficial.

Cuando se trate de empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea, deberán acreditar su inscripción en un registro profesional o comercial cuando este registro sea exigido por la legislación del Estado respectivo.

Los demás empresarios extranjeros acreditarán su capacidad de obrar con informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.

- (b)** Si se trata de empresario individual, aportará fotocopia del documento que acredite la identidad del representante del licitador (DNI para españoles, pasaporte o cualquier otro documento oficial acreditativo de su personalidad para extranjeros).

(ii) Poderes:

Se acompañará fotocopia del documento que acredite la identidad del representante del licitador (DNI para españoles, pasaporte o cualquier otro documento oficial acreditativo de su personalidad para extranjeros) y, además, poder bastante en derecho a su favor, inscrito, en su caso, en el Registro Mercantil, que le habilite para concurrir a la suscripción de contratos en nombre del representado.

(iii) Declaraciones acreditativas de la no existencia de impedimento para concursar:

Declaración responsable a la que se refiere el artículo 146.1 c) del TRLCSP, de no estar incurso el licitador en ninguna de las causas de prohibición para contratar con las Administraciones Públicas recogidas en el artículo 60.1 de esta misma Ley, conforme al modelo que se adjunta como **Anexo V**.

La declaración responsable a que se refiere el párrafo anterior comprenderá expresamente la circunstancia de hallarse el licitador al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, sin perjuicio de que la justificación acreditativa de tal requisito, conforme al artículo 146.1 c) del TRLCSP deba

presentarse antes de la adjudicación por el empresario a cuyo favor se vaya a efectuar ésta.

(iv) Garantía provisional:

En el caso de que esta garantía se exija por disponerlo así el **punto 12** de la carátula, se acompañará igualmente documentación acreditativa de la constitución de la garantía provisional.

(v) Solvencia técnica y económica financiera

Los licitadores deberán acreditar su solvencia técnica y económica financiera en la forma en que se indique en el **punto 15** de la carátula.

(vi) Uniones temporales de empresas:

Cuando varias empresas acudan a la licitación constituyendo una agrupación temporal y salvo que en la carátula se disponga otra cosa o se haya exigido clasificación (en cuyo caso se estará al régimen de acumulación del TRLCSP), cada uno de los empresarios que la componen deberá acreditar su capacidad de obrar y solvencia conforme establecen las cláusulas anteriores. Además, en estos casos, se indicarán:

- (a)** Los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban.
- (b)** La participación de cada uno de ellos en la unión.
- (c)** La persona o entidad que durante la vigencia del contrato ha de ostentar la plena representación de todos ellos frente a la propiedad, quedando obligada solidariamente frente a la Entidad Contratante.

Sólo en el caso de que la licitación sea adjudicada a la agrupación temporal de empresas deberán éstas acreditar la constitución en escritura pública de la misma ante la Entidad Contratante.

(vii) Jurisdicción de empresas extranjeras:

Los empresarios extranjeros presentarán una declaración de someterse exclusivamente a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Bilbao para todas las incidencias que, de manera directa o indirecta, puedan derivarse del contrato y con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que corresponda al licitador.

Aquellas empresas que estén inscritas en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado, de la Comunidad Autónoma del País Vasco o de la Diputación Foral de Bizkaia, podrá acreditar las circunstancias señaladas en los apartados (i) e (ii) mediante una certificación del registro o mediante un certificado comunitario de clasificación, acompañando una declaración responsable del licitador en la que manifieste que las circunstancias reflejadas en el certificado no han experimentado variación.

Cuando el valor estimado del contrato fijado en el **punto 7** de la carátula sea inferior a 1.000.000 euros para los contratos de obras y de 90.000 euros para los contratos de suministros y servicios, los licitadores podrán sustituir la aportación de la documentación general señalada en los apartados (i), (ii), (iii), (v), y (vii), por una declaración responsable con sujeción al **Anexo VII** de este Pliego en la que se indique que cumple las condiciones establecidas en el presente pliego para contratar con Innobasque. En tal caso, el licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación, deberá acreditar ante Innobasque, previamente a la adjudicación del contrato, la posesión y validez de los documentos requeridos en los apartados (i), (ii), (iii), (v), y (vii).

En todo caso, el órgano de contratación, en orden a garantizar el buen fin del procedimiento, podrá recabar, en cualquier momento anterior a la adopción de la propuesta de adjudicación, que los licitadores aporten documentación acreditativa del cumplimiento de las condiciones establecidas para ser adjudicatario del contrato.

El momento decisivo para apreciar la concurrencia de los requisitos de capacidad y solvencia exigidos será el de finalización del plazo de presentación de las proposiciones.

3.5.2. Sobre (B): Documentación relativa a criterios no cuantificables por fórmula:

El Sobre (B) deberá llevar la mención siguiente:

“Servicios de Mantenimiento y Soporte Técnico de los Sistemas Informáticos y de Comunicación”.

Sobre B: Documentación relativa a criterios no cuantificables por fórmula.

Licitador: [...]”.

En el sobre (B) Deberá acompañarse la documentación detallada en el **punto 16** de la carátula.

En ningún caso se deberá incluir en este sobre la oferta económica ni cualquier otra documentación cuantificable por fórmula.

3.5.3. Sobre (C): Documentación relativa a criterios cuantificables por fórmula:

El Sobre (C) deberá llevar la mención siguiente:

“Servicios de Mantenimiento y Soporte Técnico de los Sistemas Informáticos y de Comunicación”.

”

Sobre C: Documentación relativa a criterios cuantificables por fórmula.

Licitador: [...]”.

El Sobre (C) contendrá los siguientes documentos:

- (i) La proposición económica, firmada por el licitador o persona que lo represente, conforme al modelo que figura como **Anexo VI** al presente Pliego, tal como se indica en el **punto 17** de la carátula.
- (ii) Cualquier otro documento relacionado en el mismo punto de la carátula para la valoración de los criterios cuantificables por fórmula.

3.6. Criterios de valoración de las ofertas

Las ofertas se valorarán con base en los criterios establecidos en el **punto 19** de la carátula.

3.7. Composición de la Mesa de contratación

3.7.1. Mesa de contratación

- (i) **Composición:** la Mesa de contratación estará integrada por un máximo de ocho representantes de la Entidad Contratante (ocho Jefes de Compra de cada uno de los Departamentos de Innobasque), que ejercerán las funciones de presidente, secretario y vocales respectivamente, teniendo la facultad de poder delegar su representación en otras personas en caso de necesidad.

No obstante, el número de vocales podrá ser incrementado con otros miembros designados por la Entidad Contratante cuando la naturaleza del contrato así lo aconseje.

- (ii) **Constitución:** para la válida constitución de la Mesa de contratación deberán asistir al menos 5 representantes. Las convocatorias de la Mesa de contratación las efectuará el Secretario o persona designada, por orden del Presidente con una antelación de al menos 48 horas.
- (iii) **Adopción de acuerdos:** los acuerdos de la Mesa requerirán mayoría simple de los asistentes. En caso de empate, se decidirá por voto de calidad del Presidente.

Asistencia técnica a la Mesa: la Mesa podrá requerir la asistencia de técnicos a las reuniones que se celebren a los solos efectos de prestar asesoramiento especializado.

3.8. Actuaciones correspondientes a la apertura de las proposiciones por la Mesa de contratación

3.8.1. Apertura y calificación de los Sobres (A)

Constituida la Mesa de contratación en la forma prevista en el apartado anterior, en sesión privada y con carácter previo a la apertura del Sobre (B) y (C), procederá al examen y calificación de la documentación contenida en el Sobre (A).

Si, realizada la apertura de los Sobres (A), la Mesa observase defectos u omisiones subsanables en la documentación contenida en los mismos, o considerase necesaria alguna aclaración sobre dicha documentación, concederá un plazo de 3 días hábiles para que los licitadores que hayan incurrido en dichos defectos u omisiones procedan a realizar las correcciones, subsanaciones o aclaraciones procedentes. No obstante, la licitación en que se observaran defectos sustanciales o deficiencias materiales no subsanables será inadmitida.

Se levantará acta y dejará constancia de todo lo actuado.

3.8.2. Apertura del Sobre (B) y (C)

Una vez realizada la apertura del Sobre (A) y, en su caso, subsanados los defectos, la Entidad comparecerá en reunión privada en el lugar, día y hora indicados en los puntos 20 y 21 de la carátula, con objeto de proceder a la apertura y lectura del Sobre (B) y del Sobre (C).

Se levantará acta y dejará constancia de todo lo actuado.

3.8.3. Examen de las proposiciones y negociación

Si lo estima oportuno, la Mesa podrá acordar la remisión de las proposiciones al departamento promotor de la contratación, para el estudio y valoración de la documentación o solicitar cuantos informes y asesoramiento considere precisos a tal efecto.

A la vista de las proposiciones, la Entidad Contratante (o la persona a que ésta habilite) podrá iniciar negociaciones con los empresarios en relación a los aspectos técnicos y económicos sobre los que cabe negociación, que son los previstos en el punto 18 de la carátula.

Los acuerdos que se alcancen durante la negociación se formalizarán en actas que se suscribirán por la Entidad Contratante y la empresa licitadora que presentó la oferta, que se considerarán como parte de la oferta a todos los efectos.

Durante la negociación, la Entidad Contratante velará para que todos los empresarios invitados reciban igual trato y no facilitará información de forma discriminatoria que pueda dar ventajas a unas empresas licitadoras con respecto a otras.

3.9. Clasificación de las ofertas y renuncia

La Entidad Contratante o la persona o personas en las que ésta delegue dicha facultad, a la vista del informe elevado por la Mesa, clasificará, por orden decreciente y conforme a los criterios que adjudicación que figuran en la carátula, las proposiciones presentadas y que no hayan sido declaradas desproporcionadas o anormales.

En caso de que la Entidad Contratante renuncie o desista de la celebración del contrato se compensará a los licitadores mediante el abono de la cantidad que se indica en el **punto 22** de la carátula.

La Entidad Contratante requerirá al licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa para que, dentro del plazo de diez días hábiles (o cinco días si la tramitación fuera urgente) desde que aquél recibiera el requerimiento, presente la documentación que le sea requerida o autorice a la Entidad Contratante a obtenerla y, en todo caso, la siguiente:

- (i) Una certificación positiva de hallarse al corriente de sus obligaciones tributarias y una certificación positiva de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social.
- (ii) Escritura pública de constitución de la unión de empresarios junto con el C.I.F. de la misma, en el caso de que se haya licitado bajo esta forma.
- (iii) Constitución de la garantía definitiva en cualquiera de las formas aceptadas en este pliego, en el caso de que así se disponga en el **punto 13** de la carátula.
- (iv) Las pólizas de seguros requeridas en el contrato acompañado como **Anexo II**.
- (v) La documentación exigida en virtud del contrato.
- (vi) En su caso, justificante de haber satisfecho todos los gastos de publicidad de conformidad con la liquidación que se le presente la Entidad Contratante.
- (vii) Acreditación de disponer efectivamente de los medios que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato, en caso de que así se haya exigido en los pliegos.

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento a que se refiere la presente cláusula en plazo, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta. En tal caso, la Entidad Contratante se reserva la facultad de recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

3.10. Adjudicación del contrato

En los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación a que se refiere la cláusula anterior (o tres si la tramitación fuera urgente) y siempre que el adjudicatario hubiera presentado la documentación mencionada, la Entidad Contratante adjudicará el contrato, a excepción de que opte por declarar desierto el concurso cuando no se haya presentado ninguna proposición admisible según los criterios de adjudicación que figuran en la carátula.

La resolución por la que se adjudique el contrato será motivada y deberá publicarse en el perfil de contratante de la Entidad Contratante y notificarse a todos los licitadores. La

notificación deberá contener, en todo caso, los extremos relacionados en el artículo 151.4 del TRLCSP.

4. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se formalizará conforme al modelo acompañado como **Anexo II**. Si hubiera más de un lote y se adjudicaran todos al mismo contratista, la Entidad Contratante se reserva la facultad de suscribir un solo contrato que recoja todos los lotes o varios.

La formalización del contrato se ajustará a las siguientes reglas:

- (i) Si el contrato es susceptible de recurso especial en materia de contratación conforme al artículo 40.1 del TRLCSP, la formalización del contrato no podrá efectuarse antes de que transcurran 15 días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores y candidatos. La Entidad Contratante requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a 5 días a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, una vez transcurrido el plazo anterior sin que se hubiera interpuesto recurso que lleve aparejada la suspensión de la formalización del contrato, y procederá de igual forma cuando el órgano competente para la resolución del recurso hubiera levantado la suspensión.
- (ii) En los demás casos, la formalización del contrato deberá efectuarse en el plazo de 15 días hábiles contados desde la fecha en que se reciba la notificación de la adjudicación de los licitadores y candidatos.

La falta de formalización del contrato por causas imputables al adjudicatario podrá dar lugar a que el órgano de contratación acuerde la incautación de la garantía definitiva en el importe de la garantía provisional, si ésta se hubiese exigido.

El Contrato se formalizará en documento privado. Cualquiera de las partes podrá solicitar su elevación a escritura pública, corriendo los gastos derivados de su otorgamiento de la parte que lo solicite.

La formalización de los contratos se publicará en el perfil de contratante de la Entidad Contratante, así como en los medios exigidos por razón de su cuantía en el artículo 154 del TRLCSP.

Serán de cuenta del adjudicatario todos los gastos e impuestos derivados de la formalización del contrato.

5. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

5.1. Condiciones laborales mínimas de las empresas contratistas

- a) Este contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes y que resulten de aplicación en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo.
- b) Los licitadores o licitadoras vendrán obligados a indicar el convenio colectivo que será de aplicación a los trabajadores y trabajadoras que realicen la actividad objeto del Contrato, en el caso de resultar adjudicatarios, así como a facilitar cuanta información se requiera sobre las condiciones de trabajo que, una vez adjudicado el contrato, se apliquen efectivamente a esos trabajadores y trabajadoras.
- c) Asimismo, el adjudicatario deberá, a lo largo de toda la ejecución del Contrato, abonar el salario recogido en el convenio colectivo de aplicación según la categoría profesional que le corresponda a la persona trabajadora, sin que en ningún caso el salario a abonar pueda ser inferior a aquel.

- d) Se incluye la aceptación voluntaria de quienes concurran al concurso de dar transparencia institucional a todos los datos derivados de este concurso, adjudicación y ejecución hasta su finalización.

El incumplimiento de las obligaciones contenidas en esta cláusula 5.1 podrá dar lugar a la resolución del contrato.

6. OTROS DATOS DE INTERÉS

6.1. Notificaciones

Las notificaciones se harán por cualquier medio que permita dejar constancia de su recepción por el destinatario. En particular, podrá efectuarse por correo electrónico a la dirección que los licitadores o candidatos hubiesen designado al presentar sus proposiciones, en los términos establecidos en el artículo 28 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Sin embargo, el plazo para considerar rechazadas las notificaciones, con los efectos previstos en el artículo 59.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, será de cinco días.

6.2. Revisión de precios

En cuanto a la revisión de precios, se estará a lo señalado en el **punto 23** de la carátula, en el que se consignará la procedencia o no de la revisión de precios y la fórmula aplicable.

6.3. Plazos

Salvo indicación expresa en contra, todos los plazos contenidos en el presente Pliego se entienden referidos a días naturales.

6.4. Admisibilidad de variantes

La posibilidad de introducir variantes se determinará en el **punto 24** de la carátula.

En el caso de que sean admisibles, las variantes deberán especificar todos los elementos de la oferta que se vean afectados por ellas.

6.5. Gastos de publicidad

Todos los gastos de publicidad del presente concurso (incluidos, en su caso, los anuncios publicados en los periódicos) serán de cuenta de la empresa adjudicataria cuando así se disponga en el **punto 25** de la carátula. Estos gastos tendrán el importe máximo que se indique en este mismo punto de la carátula y serán facturados por la Entidad Contratante a la empresa adjudicataria con anterioridad a la formalización del Contrato.

6.6. Subrogación en contratos de trabajo

En el **punto 28** de la carátula se indicará si el contrato impone al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleador en determinadas relaciones laborales. En tal caso, en el Pliego de Bases Técnicas se facilitará la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecta la subrogación de acuerdo con el artículo 120 del TRLCSP o, en su defecto, se señalará el documento donde se facilita dicha información.

6.7. Devolución de la documentación

Agotados los plazos para interposición de recursos sin que se hayan interpuesto, la documentación que se acompaña a las proposiciones quedará a disposición de los interesados. No obstante, transcurrido el plazo de tres meses desde la adjudicación, la Entidad Contratante podrá disponer sobre la destrucción de la documentación aportada por los licitadores cuando éstos no hayan procedido a su retirada.

Fdo: [...]
[fecha]

INNOBASQUE

ANEXO I
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS E INFORMACIÓN

(SE ADJUNTA EN DOCUMENTO APARTE)

ANEXO II

MODELO DE CONTRATO

(SE ADJUNTA EN DOCUMENTO APARTE)

ANEXO III
MODELO DE AVAL (GARANTÍA PROVISIONAL)

La entidad (razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca) [●], NIF [●], domicilio (a efectos de notificaciones) en [●] en la calle [●] CP [●], y en su nombre (nombre y apellidos del / los Apoderado/s), [●] con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta de la verificación de la representación efectuada al dorso del presente documento.

AVALA a [nombre y apellidos o razón social del avalado], NIF [●], en virtud de lo dispuesto en del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, en concepto de garantía provisional para responder de las obligaciones derivadas de su participación en el concurso convocado para adjudicar el contrato [*indicar nombre del contrato*], ante [*nombre de la Entidad Contratante*], con C.I.F. [...], y domicilio en [...] por importe de: (en letra) [●] euros (en cifra) [●].

La entidad avalista declara bajo su responsabilidad que cumple los requisitos previstos en el artículo 56.2 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre. Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento de [*nombre de la Entidad Contratante*] y con sujeción a los términos previstos en los textos legales anteriormente citados.

El presente aval estará en vigor hasta que [*nombre de la Entidad Contratante*] o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello, autorice su cancelación o devolución, de acuerdo con lo establecido en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y legislación complementaria.

(Lugar y fecha) [●].

(Razón social de la entidad) [●]

(Firma del/ los apoderados) [●]

MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN (GARANTÍA PROVISIONAL)

Certificado número [●] [● *nombre asegurador*] (en adelante, "Asegurador"), con domicilio en [●], calle [●] y NIF [●], debidamente representado por D. [●], facultado para este acto en virtud de [● *indicar poderes y adjuntar copia para bastantear*].

ASEGURA a [*nombre empresa asegurada*], NIF [●], como tomador del seguro (en adelante el "Tomador del Seguro"), ante [*nombre de la Entidad Contratante*] (en adelante "Asegurado"), hasta el importe de (en letra) [●] euros (en cifra) [●], en concepto de garantía provisional para responder de las obligaciones derivadas de su participación en el concurso convocado para adjudicar el contrato [*indicar nombre del contrato*], ante [*nombre de la Entidad Contratante*], con C.I.F. [...], y domicilio en [...].

El Asegurador declara, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos exigidos en el artículo 57.1 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.

Son condiciones de este seguro las siguientes:

- (i) La falta de pago de la prima, sea única, primera o siguientes, no dará derecho al Asegurador a resolver el contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del Asegurador suspendida ni éste liberado de su obligación, caso de que el Asegurador deba hacer efectiva la garantía.
- (ii) El Asegurador asume el compromiso de indemnizar al Asegurado al primer requerimiento y no podrá oponer al Asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el Tomador del Seguro y tampoco podrá plantear objeciones a ningún requerimiento de pago, aun a pesar de cualesquiera objeciones que pudieran ser planteadas por el Tomador del Seguro.
- (iii) El Asegurador realizará los pagos requeridos por el Asegurado en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a contar desde el requerimiento que al efecto le formule por escrito y en cualquier forma a la siguiente dirección [●]. Los pagos requeridos por el Asegurado se efectuarán en una o más veces, según le indique éste, siempre que en su conjunto no excedan del importe asegurado.
- (iv) Los pagos se efectuarán en la cuenta bancaria indicada en la notificación del Asegurado, libres de, y sin, deducciones por, o a cuenta de, cualesquiera impuestos, derechos, cargos, compensaciones, contra-reclamaciones, deducciones o retenciones, presentes o futuros, de la naturaleza que sean.
- (v) El presente seguro de caución estará en vigor hasta que el Asegurado o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello autorice su cancelación o devolución.
- (vi) Este seguro se rige por el Derecho español. Las disputas que surjan en virtud de esta garantía se someterán, de manera exclusiva, a los Tribunales de Bilbao, a cuya jurisdicción se someten las partes, con renuncia expresa a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles.

Lugar y fecha [●]

Firma [●]

Asegurador [●]

MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN (GARANTÍA DEFINITIVA)

Certificado número [●] [● *nombre asegurador*] (en adelante, “Asegurador”), con domicilio en [●], calle [●] y NIF [●], debidamente representado por D. [●], facultado para este acto en virtud de [● *indicar poderes y adjuntar copia para bastantear*],

ASEGURA a [● *nombre empresa asegurada*], NIF [●], como tomador del seguro (en adelante el “Tomador del Seguro”), ante [*nombre de la Entidad Contratante*] (en adelante “Asegurado”), hasta el importe de (en letra) [●] euros (en cifra) [●], en concepto de garantía definitiva, para responder de las obligaciones, penalidades y demás gastos que se puedan derivar frente al Asegurado conforme el contrato que tiene por objeto [*indicar nombre del contrato*], del que el Asegurado ha resultado adjudicatario, circunstancia que el Asegurador declara conocer.

El Asegurador declara, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos exigidos en el artículo 57.1 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.

Son condiciones de este seguro las siguientes:

- (i) La falta de pago de la prima, sea única, primera o siguientes, no dará derecho al Asegurador a resolver el contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del Asegurador suspendida ni éste liberado de su obligación, caso de que el Asegurador deba hacer efectiva la garantía.
- (ii) El Asegurador asume el compromiso de indemnizar al Asegurado al primer requerimiento y no podrá oponer al Asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el Tomador del Seguro y tampoco podrá plantear objeciones a ningún requerimiento de pago, aun a pesar de cualesquiera objeciones que pudieran ser planteadas por el Tomador del Seguro.
- (iii) El Asegurador realizará los pagos requeridos por el Asegurado en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a contar desde el requerimiento que al efecto le formule por escrito y en cualquier forma a la siguiente dirección [●]. Los pagos requeridos por el Asegurado se efectuarán en una o más veces, según le indique éste, siempre que en su conjunto no excedan del importe asegurado.
- (iv) Los pagos se efectuarán en la cuenta bancaria indicada en la notificación del Asegurado, libres de, y sin, deducciones por, o a cuenta de, cualesquiera impuestos, derechos, cargos, compensaciones, contra-reclamaciones, deducciones o retenciones, presentes o futuros, de la naturaleza que sean.
- (v) El presente seguro de caución estará en vigor hasta que el Asegurado o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello autorice su cancelación o devolución.
- (vi) Este seguro se rige por el Derecho español. Las disputas que surjan en virtud de esta garantía se someterán, de manera exclusiva, a los Tribunales de Bilbao, a cuya jurisdicción se someten las partes, con renuncia expresa a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles.

Lugar y fecha [●]

Firma [●]

Asegurador [●]

ANEXO IV

MODELO DE AVAL BANCARIO (GARANTÍA DEFINITIVA)

El Banco [●], (en lo sucesivo, el “Banco”) y en su nombre y representación [●], con poderes suficientes para obligarse en este acto, otorgados a su favor con fecha [●] de [●] de [●] ante el Notario de [●] D. [●] bajo el número [●] de su protocolo y que asegura que no han sido revocados ni modificados.

AVALA a primer requerimiento y solidariamente a la sociedad [●] (en adelante, la “Sociedad”) con C.I.F. [●] y domicilio en [●] calle [●] frente a [nombre de la Entidad Contratante] (en adelante, el “Beneficiario”) con C.I.F. [●] y domicilio en [●], calle [●] hasta la cuantía máxima de (en letra) [●] euros (en cifra) [●] (en adelante, el “Importe Garantizado”) en el cumplimiento de cualesquiera obligaciones de pago derivadas de la correcta prestación y ejecución del contrato que tiene por objeto [indicar nombre del contrato], del que ha resultado seleccionada como oferta económicamente más ventajosa la presentada por la Sociedad, circunstancia que el Banco declara conocer.

Son condiciones de este aval las siguientes:

- (i) El Banco renuncia expresamente a los beneficios de orden, excusión y división, así como al planteamiento de cualquier tipo de defensa.
- (ii) El presente aval es de naturaleza abstracta, por lo que no será necesario que el Beneficiario indique o justifique las razones por las que ejecuta la garantía, y el Banco no podrá plantear objeciones a ningún requerimiento de pago a cuenta de la garantía, aun a pesar de cualesquiera objeciones que pudieran ser planteadas por la Sociedad.
- (iii) El Banco deberá abonar las cantidades que le solicite el Beneficiario en el plazo máximo de cinco (5) días naturales a contar desde el requerimiento que al efecto le formule por escrito y en cualquier forma a la siguiente dirección [●].
- (iv) El Banco realizará los pagos requeridos por el Beneficiario, en una o más veces, según le indique éste, siempre que en su conjunto no excedan del Importe Garantizado.
- (v) Los pagos se efectuarán en la cuenta bancaria indicada en la notificación del Beneficiario, libres de, y sin, deducciones por, o a cuenta de, cualesquiera impuestos, derechos, cargos, compensaciones, contra-reclamaciones, deducciones o retenciones, presentes o futuros, de la naturaleza que sean.
- (vi) El presente aval tendrá una duración indefinida hasta que el Beneficiario autorice mediante manifestación escrita su cancelación.
- (vii) Esta Garantía se rige por el Derecho español. Las disputas que surjan en virtud de esta garantía se someterán, de manera exclusiva, a los Tribunales de Bilbao, a cuya jurisdicción se someten las partes, con renuncia expresa a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles.

Esta Garantía ha sido inscrita en el Registro Especial de Garantías, bajo el número [●], el [●]; 20[●].

(Lugar y fecha)

(Razón social de la entidad)

(Firma del/ los apoderados)

ANEXO VI
PROPOSICIÓN ECONÓMICA

D. [●] con domicilio a estos efectos en [●] (C.P. [●]), calle [●] nº [●] piso [●], provisto con el DNI [●], [actuando en su propio nombre y derecho/en representación de "[●]"] con domicilio en [●] (C.P. [●]), calle [●] nº [●], piso [●], teléfono [●] y CIF. [●].

DECLARO

- I. Que conozco el Pliego de cláusulas administrativas particulares y demás documentación que debe regir el contrato que tiene por objeto [...].
- II. Que la empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para la realización del presente contrato.
- III. Que propongo la realización del objeto del contrato por un importe total alzado de [indicar en letra y cifra] euros, más [indicar en letra y cifra] euros en concepto de IVA, incluyendo el resto de los impuestos, gastos de entrega y recepción, tasas y arbitrios de cualquier índole fiscal.

En [●], a [●] de 20[●].

[●].

P.p.

D. [●] (*En el caso de uniones temporales, la proposición se suscribirá por todos los miembros de la misma).

ANEXO V

DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL LICITADOR DE NO HALLARSE INCURSO
EN PROHIBICIÓN PARA CONTRATAR CON LAS ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS

D. [●] con domicilio a estos efectos en [●] (C.P. [●]), calle [●] n° [●] piso [●], provisto con el DNI [●], [actuando en su propio nombre y derecho/en representación de "[●]"] con domicilio en [●] (C.P. [●]), calle [●] n° [●], piso [●], teléfono [●] y CIF [●].

DECLARA: Que [no me encuentro/mi representada no está incurso] en prohibición de contratar, conforme a los artículos 60 y 61 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, comprendiendo expresamente esta declaración las circunstancias de estar al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, comprometiéndome a presentar la justificación acreditativa de tales requisitos antes de la formalización del contrato, en el caso de que vaya a resultar adjudicatario del mismo.

En [●], a [●] de 20[●]

[●].

P.p.

D. [●]

ANEXO VII

D. [●] con domicilio a estos efectos en [●] (C.P. [●]), calle [●] n° [●] piso [●], provisto con el DNI [●], [actuando en su propio nombre y derecho/en representación de "[●]"] con domicilio en [●] (C.P. [●]), calle [●] n° [●], piso [●], teléfono [●] y CIF. [●].

DECLARO

Que [cumpló/mi representada cumple] las condiciones establecidas en el apartados (i), (ii), (iii), (v), y (vii) de la cláusula 3.5.1 del Pliego de cláusulas administrativas particulares del concurso convocado para la adjudicación del contrato de [*indicar el nombre del contrato*].

En [●], a [●] de 20[●].

[●].

P.p.

D. [●]

Referencias a los puntos de la carátula:

- 1 Número de expediente y nombre del contrato.
- 2 Entidad contratante y perfil.
- 3 Disposiciones aplicables.
- 4 Objeto del contrato y CPV.
- 5 Duración máxima del contrato / plazo de ejecución.
- 6 Posibilidad de prórroga.
- 7 Presupuesto máximo de licitación, valor estimado del contrato y rúbrica contable.
- 8 Existencia de lotes.
- 9 Posibilidad de adjudicar el contrato por lotes.
- 10 Normas aplicables al procedimiento abierto.
- 11 Documentación del concurso y posibilidad de visita.
- 12 Exigencia de garantía provisional.
- 13 Exigencia de garantía definitiva.
- 14 Plazo límite de presentación de ofertas.
- 15 Forma de acreditación de solvencia técnica y económico-financiera.
- 16 Documentación del Sobre (B).
- 17 Documentación del Sobre (C).
- 18 Aspectos objeto de negociación.
- 19 Criterios de adjudicación.
- 20 Lugar, día y hora de apertura pública de la documentación del Sobre (B).
- 21 Lugar, día y hora de apertura pública de la documentación del Sobre (C).
- 22 Compensación por renuncia.
- 23 Revisión del precio.
- 24 Variantes.
- 25 Gastos de publicidad e importe.
- 26 Envío del anuncio al DOUE.
- 27 Otra información.
- 28 Subrogación.