



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

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 recuperacion 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 afeción 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 transcurso 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 (*abierta, en progreso, solucionada, reabierta, cerrada*) 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 Innbasque 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** (*evaluable 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** (*evaluable 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 aplicacion 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 resuesltas 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.