

**PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN
EXPEDIENTE 0005-CP01-2021-000033**

Órgano de Contratación: *Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización (DGTD)*

Unidad Gestora: *Servicio de Infraestructuras Tecnológicas y Centro de Soporte*

**CONTRATACIÓN DEL SOPORTE
INFORMATICO DE PRIMERNIVEL DE LA
ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL
DE NAVARRA DURANTE EL AÑO 2022**



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

ÍNDICE

PARTE I - CONDICIONES PARTICULARES	4
A. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS	4
1.- OBJETO DEL CONTRATO.....	4
2.- TRAMITACIÓN Y PROCEDIMIENTO	6
3.- RÉGIMEN JURÍDICO Y MESA DE CONTRATACIÓN.....	6
4.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR.....	7
5.- IMPORTE DEL CONTRATO	8
6.- FORMA DE PAGO Y DATOS PARA LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	9
7.- PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	9
8.- RECEPCIÓN Y PLAZO DE GARANTÍA DEL CONTRATO	9
9.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA.....	10
10.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL.....	10
11.- DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ADICIONAL	11
12.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES	11
13.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	17
14.- CRITERIOS PARA LA RESOLUCIÓN DE EMPATES EN LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS.....	26
15.- APERTURA DE LAS OFERTAS Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.....	27
16.- DOCUMENTACIÓN PARA LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	28
17.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	30
B. CLÁUSULAS GENÉRICAS	31
18.- GASTOS A CARGO DEL ADJUDICATARIO.....	31
19.- SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO A TERCEROS.....	31
20.- PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO	31
21.- REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	32
22.- AUTORIZACIONES	33
23.- SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	34
24.- RÉGIMEN DEL CONTRATO	34
25.- PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	34
26.- CONFIDENCIALIDAD	38
27.- PROPIEDAD INTELECTUAL	39
28.- EFECTOS DE LA TERMINACIÓN.....	41
29.- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	41
30.- EQUIPO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN.....	41
31.- RECLAMACIONES, RECURSOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE.....	43
32.- RESPONSABILIDAD	44
33.- CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO	44
PARTE II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	45
34.- ALCANCE	45
34.1- Usuarios.....	45
34.2- Equipamiento	45
34.3- Actividades.....	46
34.4- Exclusiones.....	46
35.- ÁMBITO	47
36.- CONDICIONES TÉCNICAS.....	47
36.1 Requerimientos base.....	47
36.2 Servicios a prestar	49
36.2.1 Cuestiones previas.....	49
36.2.2 Centro de Atención a Usuarios (CAU Central)	60
36.2.3 Servicios de Soporte in situ (CAU in situ).....	66
36.2.4 Periodo de Atención las 24 horas del día, los 365 días del año.....	71
36.2.5 CAU VIP.....	71
36.2.6 Servicio de Guardia localizada.....	71



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

36.2.7	Coordinación y Supervisión del Servicio.....	72
36.2.8	Modelo de Gestión de Servicios de TI.....	73
36.2.9	Avisos.....	74
36.2.10	Condiciones particulares de algunos entornos	74
36.3	Documentación de actuaciones realizadas.....	75
36.4	Requerimientos de ubicación física y material asociado.....	76
36.5	Medios personales.....	77
36.5.1	Capacidad y formación.....	77
36.5.2	Rotación y aprobación de personal.....	78
36.6	Responsabilidad de las actuaciones del personal	78
37.-	ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS.....	79
38.-	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	80
ANEXO I		81
ANEXO II		83
ANEXO III		84
ANEXO IV		86
1. Información genérica.....		86
1.1.	Trabajadores asignados al servicio.....	86
1.2.	Convenio colectivo de aplicación	87
1.3.	Tipo de Contrato.....	88
2. Listado de personal.....		89
3. Plus coordinación y supervisión		94
4. Guardias 24x7x365.....		94
4.1.	Disponibilidad guardias 24x7x365 (2021).....	94
4.2.	Actuaciones en Disponibilidad guardias 24x7x365 (2021).....	94
5. Pactos en vigor.....		96
5.1.	Pacto acuerdo 14-feb-2017. Recuperación salarial descuelgue	96
5.2.	Acuerdo Calendario 2019 / 01-feb-2019	97
6. Pendiente de resolución judicial.....		98
SEPARATAS		99
ANEXO V		100
ANEXO VI		101
ANEXO VII		102
ANEXO VIII		127
ANEXO IX		130
ANEXO X		131
ANEXO XI		133



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

PARTE I - CONDICIONES PARTICULARES

A. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El desarrollo que experimenta la tecnología de los sistemas de información hace que la arquitectura informática de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra sea cada vez más compleja para poder proporcionar a los usuarios las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo y que por lo tanto sean necesarias un gran número de tareas para mantener operativos tanto los puestos de trabajo (alrededor de 16.500) como los servidores (alrededor de 2.000) de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, así como su multitud de periféricos como impresoras (alrededor de 7.000), escáneres, etc.

Por otro lado, se debe señalar que prácticamente todo el trabajo que se realiza actualmente en la Administración tiene su soporte en los sistemas de información, siendo los trabajadores cada vez más dependientes de la utilización de dichos sistemas para la prestación de los servicios, lo que aumenta su criticidad.

El Gobierno de Navarra saca a concurso el soporte informático de primer nivel para los diferentes Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra con la idea de incrementar la eficiencia, capacidad resolutive, proactividad, mejora continua e integración de funciones de soporte y operación de los sistemas de información, así como la coordinación de las actividades de los proveedores involucrados en las mismas.

Dentro de su estrategia de modernización y adopción de los mejores estándares del mercado, el objeto principal del presente pliego es solicitar ofertas de colaboración a diferentes empresas para suministrar un entorno de Service Desk con los siguientes servicios:

- Centro de Atención a Usuarios (CAU)
- Operación, Soporte y Monitorización de primer nivel
- Servicios de Soporte in situ
- Periodo de Atención las 24 horas del día, los 365 días del año
- Servicio de Guardia localizada

Las diferentes empresas que opten a este servicio deberán proponer en su oferta el modelo de organización y trabajo que consideren más eficaz para la consecución del objetivo principal anteriormente mencionado.

El adjudicatario se integrará en los procesos implantados por el Gobierno de Navarra que cubren actualmente las actividades más importantes en materia de TI y desarrollará su labor de forma



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

compatible y coordinada con la labor desarrollada en cada caso por los equipos técnicos del Gobierno de Navarra, complementando la labor de éstos.

El Gobierno de Navarra plantea un modelo de servicio regido por Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), en donde la actividad del adjudicatario vendrá determinada no solamente por las demandas de los usuarios para la resolución de incidencias y peticiones de servicio recibidas a través del CAU sino también por otro tipo de actuaciones particulares demandadas y dirigidas por los propios equipos técnicos del Gobierno de Navarra y que serán planificadas convenientemente.

El adjudicatario del presente contrato deberá de responder a este pliego con una concepción avanzada y moderna del modelo de Service Desk, debiendo de estar diseñado con una clara orientación al cliente y con el objetivo estratégico de mejora del servicio. Desde una perspectiva más operacional y basándose en las herramientas desplegadas, su objetivo debe ser el dotar a la organización de un punto de contacto único para buscar el restablecimiento lo más rápido posible de los servicios para los clientes y usuarios y con capacidad para resolver en primera instancia el mayor número de problemas posible. No sólo debe gestionar incidencias y peticiones de servicio, sino que debe ser el punto de unión con otras actividades TIC del Gobierno de Navarra.

La orientación del presente proceso de licitación es seleccionar a un proveedor capaz de prestar, con garantías de éxito y continuidad, todos los servicios descritos en este documento, aportando en todo momento los siguientes valores y aptitudes:

Compromiso. Gobierno de Navarra busca un proveedor que actúe como un socio "tecnológico real", implicado totalmente en el proyecto y con aptitudes necesarias para hacer frente a cualquier circunstancia, planificada o sobrevenida, que pueda surgir por el simple devenir del desarrollo de sus actividades.

Innovación. Gobierno de Navarra busca un proveedor capaz de ver y proponer las principales tendencias del mercado, tanto en herramientas técnicas como en metodologías de gestión, y de abordar proyectos de transformación, con el objetivo de mejora continua de los niveles de servicio ofrecidos y la reducción de costes para la Administración.

Proactividad. Gobierno de Navarra un proveedor que, además de gestionar y prestar los servicios de manera adecuada, ofrezca en todo momento propuestas de mejora y evolución sin necesidad de que éstas sean solicitadas por el personal interno de la propia organización. Además, estas propuestas deberán formar parte del servicio y no enfocarse como proyectos independientes.

Flexibilidad. El proveedor debe ser capaz de adaptarse a las condiciones cambiantes derivadas de la propia dinámica de las actividades llevadas a cabo por el Gobierno de Navarra, como podrían ser por ejemplo la inclusión de nuevas unidades de servicio o el soporte fuera de los horarios de oficina.



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

Capacidad. El proveedor debe contar con los recursos y capacidad suficientes para asumir la carga de trabajo que le sea derivada en cada momento, de forma que en todo momento se respeten los plazos de atención y entrega de resultados fijados entre ambas partes y dentro de las ventanas u horarios de atención acordados.

El adjudicatario del contrato se compromete a prestar sin salvedad o reserva alguna los servicios referidos de acuerdo con el contenido del presente pliego.

El ámbito de aplicación y las condiciones del presente contrato podrán extenderse, en su caso y de acuerdo con los procedimientos e instrumentos de adhesión adecuados y previstos en la ley, a todos los organismos, centros escolares o empresas públicas del Gobierno de Navarra.

En la actualidad la empresa pública Nasertic hace uso de esta posibilidad de adhesión y contrata directamente a la empresa adjudicataria servicios por un valor que, en base al alcance actual de lo contratado, se estima en 174.137,79 € (IVA excluido) anuales a partir de 1 de enero de 2022. Lo anterior es un dato meramente informativo y orientativo y no supone en ningún caso compromiso alguno, quedando supeditada la opción última de contratación a la empresa pública Nasertic

Esta contratación se encuentra englobada en los códigos CPV (Common Procurement Vocabulary) 72611000-6 Servicios de apoyo informático técnico.

La descripción técnica se encuentra en la Parte II, "Prescripciones Técnicas", de este pliego regulador del contrato.

Tipo de contrato: Servicios

2.- TRAMITACIÓN Y PROCEDIMIENTO

- a) Tramitación: Anticipada. La adjudicación se somete a la condición de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del contrato en el ejercicio correspondiente.
- b) Tipo de Procedimiento: Abierto superior al umbral europeo.
- c) Criterios de adjudicación (Mejor relación calidad – precio): Precio (coste-eficacia) y criterios cualitativos.

3.- RÉGIMEN JURÍDICO Y MESA DE CONTRATACIÓN

El presente contrato tiene carácter administrativo y las partes contratantes quedan sometidas a lo establecido en el Pliego regulador de la contratación y sus documentos anexos, a la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, y a cualesquiera otras disposiciones que regulen la contratación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. El desconocimiento del presente pliego, del



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

contrato, de sus documentos anexos o de las instrucciones o normas de toda índole aprobadas por la Administración que puedan ser de aplicación en la ejecución de lo pactado, no eximirá al contratista de la obligación de su cumplimiento.

La Mesa de Contratación estará compuesta por los siguientes miembros:

La Mesa de Contratación estará compuesta por los siguientes miembros:

- Presidente: Francisco Javier Echarte Ayerra (Director del Servicio de Infraestructuras Tecnológicas y Centro de Soporte). Suplente: Juan Antonio Rozas Aranguren (Director del Servicio de Administración Electrónica, Hacienda, RR HH y SITNA)
- Vocal: Roberto Liberal Obanos (Jefe de la Sección de Centro de Soporte). Suplente: Eduardo Zariquiegui Aldave (Jefe de la Sección de Infraestructuras Tecnológicas).
- Vocal: Sergio Galindo Saldías (Jefe de la Sección de Producción). Suplente: Pablo Machain Martiarena (Jefe de la Sección de Gestión de Activos TIC).
- Interventor: Javier Quintana Lacalle (Interventor Delegado en el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital). Suplente: Interventor Delegado
- Secretaria: Argi Zanduetza Criado (Técnica de Administración Pública, rama jurídica). Suplente: Jesús Ignacio Ilundain Suquía (Jefe de la Sección de Régimen Jurídico de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización).

4.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Podrán contratar las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incurso en alguna de las prohibiciones o incompatibilidades para contratar, no se hallen en situación de conflicto de intereses y acrediten una solvencia económica, financiera, técnica o profesional suficiente para ejecutar la prestación contractual demandada.

Quien licite deberá contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituye el objeto del contrato.

Podrá contratarse con Uniones Temporales de Empresas o con personas que participen conjuntamente, de acuerdo con lo señalado en el artículo 13 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos. En cualquier caso, los contratistas responderán solidariamente de las obligaciones contraídas.

Cada persona no podrá presentar más de una proposición, no se autoriza la presentación de variantes o alternativas. Tampoco podrá suscribir ninguna propuesta en participación conjunta si ha presentado una proposición individual. La infracción de estas normas dará lugar a la inadmisión de todas las propuestas suscritas por ella para un mismo contrato.

La presentación simultánea de ofertas por parte de empresas vinculadas supondrá, igualmente, la inadmisión de dichas ofertas.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

5.- IMPORTE DEL CONTRATO

El precio máximo de licitación asciende a la cantidad de **1.813.527,08€** IVA excluido. Dicho precio tiene carácter de máximo, de forma tal que las ofertas de los licitadores no podrán superarlo.

El valor estimado del contrato es **9.067.635,41 €**, IVA excluido.

El presupuesto total del contrato, IVA incluido, asciende a **2.194.367,77 €**.

Dado que el coste de los salarios de las personas empleadas para la ejecución del contrato forma parte del precio total del contrato, a continuación, se determina de forma desglosada y con desagregación por categoría profesional los costes salariales estimados para los diferentes perfiles solicitados en el pliego del servicio, a partir del Convenio Colectivo del Sector del Comercio del Metal de Navarra.

Para el cálculo de los mismos se ha tenido en cuenta la retribución determinada para cada categoría profesional dentro del Convenio Colectivo del Comercio del Metal de Navarra, así como la normativa laboral vigente, y otros costes derivados de la ejecución material del contrato.

Se incluye una previsión de coste laboral por perfil, sin que suponga compromiso alguno.

Perfil Servicio	Categoría Convenio	Horas previstas	Coste laboral estimado
Técnico de Primer Nivel (TPN)	Profesional oficio de primera	67.825	942.198,05 €
	Profesional oficio de segunda		141.645,37 €
	Ayudante oficio		263.620,37 €
Técnico de Supervisión (TS)	Profesional oficio de primera	1.700	31.406,60 €
Técnico de Coordinación (TC)	Ingenieros y Licenciados	1.700	42.269,81 €
Técnico de Primer Nivel de Guardia Disponible	Idem a TPN	7.100	17.014,40 €
Técnico de Primer Nivel de Guardia Contactado	Idem a TPN	300	9.862,28 €
Técnico de Avisos	Idem a TPN	100	1.643,71 €



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

TOTAL		78.725	1.449.660,59 €
--------------	--	---------------	-----------------------

Conforme al artículo 66.3.c) de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, la presente contratación se encuentra sometida, en las condiciones previstas en el artículo 67 de la misma ley, a la subrogación de los trabajadores que, a pesar de pertenecer a otra empresa, vengán realizando la actividad objeto del contrato. Se facilitará a los licitadores el **ANEXO IV - INFORMACIÓN SOBRE SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS**, con la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación que resulte necesaria para permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicará tal medida.

6.- FORMA DE PAGO Y DATOS PARA LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

El pago por el Gobierno de Navarra de los trabajos objeto de este pliego se realizará en función de su correcta ejecución, previa presentación de las correspondientes facturas y constando la conformidad con las mismas de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización (DGTD).

Está previsto el pago mensual.

No existirá revisión de precios ni abono de anticipos a cuenta.

Los datos concretos para la expedición de las facturas se indicarán en el documento del contrato.

7.- PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato se extenderá desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022. Dicho plazo podrá ser prorrogado por años enteros, por mutuo acuerdo de las partes, sin que la duración total del contrato, incluidas las prórrogas, pueda exceder de 5 años.

8.- RECEPCIÓN Y PLAZO DE GARANTÍA DEL CONTRATO

El plazo de garantía del contrato será de 1 año a partir de la recepción del contrato. El acto formal de recepción o conformidad con la ejecución del contrato lo constituirá el informe de la unidad gestora que proponga el pago final del mismo, y que, si no contiene objeciones, supondrá la constatación de que el contratista ha cumplido el objeto del contrato a satisfacción de la Administración contratante.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

9.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

Para concurrir a la licitación, los licitadores deberán acreditar la solvencia económica y financiera para la ejecución del presente contrato.

Para su acreditación deberá presentarse dentro del Sobre A "Documentación administrativa", una declaración sobre el volumen global de negocios de la empresa, referida a los tres últimos ejercicios disponibles (se aceptarán por tales tanto los años 2017, 2018, 2019 como 2018, 2019 y 2020) en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades de quien vaya a licitar, debiendo alcanzar un importe de al menos **2.720.290,62 euros IVA excluido** en cada uno de los tres ejercicios.

En el caso de ofertas presentadas por uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto o por licitadores que participen conjuntamente, se acumulará el volumen global de negocios de cada una de las empresas, debiendo alcanzar en su conjunto el importe señalado.

10.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

Para concurrir a la licitación las empresas deberán acreditar que disponen de solvencia técnica o profesional suficiente para este contrato, de acuerdo con lo establecido en este punto.

En el caso de que la solvencia se acredite mediante subcontratación, el licitador deberá aportar en el Sobre A "Documentación administrativa" un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con las subcontratistas para la ejecución del contrato, sumándose en este caso la solvencia de todas ellas. Asimismo, deberá acreditar, en la forma y condiciones establecidas en los artículos 16 y 17 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, que las personas subcontratistas disponen de los medios necesarios para la ejecución del contrato.

En el caso de ofertas presentadas por uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto o por licitadores que participen conjuntamente, se acumulará lo acreditado por todas las empresas concurrentes, debiendo alcanzar en su conjunto los requerimientos exigidos.

La solvencia técnica se acreditará mediante lo siguiente:

1) Dada la confidencialidad y criticidad de la información que se va a gestionar, así como la relevancia del servicio, es requisito indispensable que la empresa licitadora, esté certificada en (todas las indicadas):

- ISO 27001 "Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información"
- ISO 20000-1 "Sistema de Gestión del Servicio TI"
- ISO 9001 "Sistema de Gestión de la Calidad".

La empresa licitadora, deberá adjuntar dichos certificados, o bien cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 21. de la Ley foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

El alcance de los certificados presentados deberá ser acorde al objeto de la licitación siendo motivo de exclusión el no cumplimiento de este requisito.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

2) Se presentará una relación de los principales servicios, similares a los solicitados en la presente contratación, **realizados durante uno cualquiera de los tres últimos años**. Deberá incluir importe, fechas y beneficiarios públicos o privados y se hará según el modelo del Anexo II (Anexos Administrativos) del presente Pliego. La relación se acompañará de los justificantes de su realización emitidos por los clientes o de las facturas emitidas correspondientes a los suministros realizados. El nivel mínimo de servicios que deberá acreditarse en el año que se documente se corresponderá al menos con el presupuesto de la presente contratación señalado en este Pliego (**1.813.527,08 € IVA excluido**).

Los documentos que acrediten la solvencia técnica o profesional deberán presentarse dentro del Sobre A "Documentación".

11.- DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ADICIONAL

Las propuestas y la totalidad de la documentación que componga las mismas (incluso la que describa técnicamente características del trabajo que se oferte) deberá presentarse en castellano, y tratándose de empresas extranjeras, traducida oficialmente al castellano.

No serán objeto de valoración y por tanto se tendrán como no aportados aquellos documentos que se presenten en otra lengua diferente a la expresamente indicada.

Los interesados en la licitación podrán obtener, a través del Portal de Contratación de Navarra, información adicional o aclaraciones sobre los Pliegos y demás documentación complementaria. Las solicitudes de información adicional o aclaraciones se podrán enviar antes de que queden seis días hábiles completos para presentar ofertas, pero no con posterioridad. La Administración publicará la contestación en el Portal de Contratación (de las solicitudes presentadas en plazo), antes de que queden tres días hábiles completos para presentar ofertas, pero no con posterioridad, siendo éste su plazo máximo de contestación.

La información adicional se solicitará en la dirección: rliberao@navarra.es

12.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES

• LUGAR Y PLAZO

El plazo de presentación de ofertas es de 31 días naturales a partir de la fecha de envío del anuncio al Diario Oficial de la Unión Europea, y se concretará la fecha final en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra.

Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través de la Plataforma Electrónica de Licitación de Navarra, que estará disponible en el anuncio de licitación del Portal de



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

Contratación de Navarra (www.contrataciones.navarra.es), de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes. Se recomienda subscribirse al anuncio de licitación para recibir de forma automática las aclaraciones o informaciones adicionales que puedan afectar a la presente licitación, así como la fecha de apertura del último sobre.

Es necesario que la hora del equipo desde el que se vaya a realizar la presentación coincida con un margen máximo de desfase de 5 minutos con la hora del servidor de Gobierno de Navarra.

Los servidores de Gobierno de Navarra utilizan como referencia el Tiempo Universal Coordinado (UTC), que es la escala de tiempo universal mantenida por los laboratorios internacionales de referencia con una precisión: +/- 1seg. Esta es, por tanto, la hora oficial de los servicios electrónicos.

- Fuente horaria primaria: hora.roa.es (Real Instituto y Observatorio de la Armada: dos servidores en San Fernando-Cádiz y un tercero situado en Madrid)
- Fuentes horarias secundarias:
 - canon.inria.fr, INRIA, Paris
 - i2t15.i2t.ehu.es, UPV-EHU

En el momento que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará una huella -resumen criptográfico de su contenido-, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que una empresa licitadora tenga problemas en la presentación de su oferta en la plataforma, si la huella es remitida al órgano de contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el Portal de Contratación de Navarra, dentro del plazo de presentación de ofertas, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa y para considerar completada la presentación.

Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

Si al proceder a la apertura de los sobres se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, la presentación se validará si la huella coincide y la fecha de recepción está dentro de las 24 horas extendidas, teniéndose la oferta por válida y procediéndose a su apertura.

Si por el contrario la huella no coincide, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido.

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma, la oferta presentada será admitida. El desconocimiento del licitador o problemas técnicos ajenos a la Plataforma no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

• **FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES**

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra se puede acceder al espacio de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra donde la empresa licitadora puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

Las ofertas son cifradas en el escritorio de licitador utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, depositadas en el repositorio seguro.

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable a la firma electrónica y demás disposiciones de contratación pública electrónica.

El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 50 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman, tendrá un tamaño máximo de 100 MB. La plataforma no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por la plataforma para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (ZIP).

En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la entidad o empresa licitadora.

Con independencia de la persona que realice el envío de la oferta, la oferta electrónica deberá estar firmada por la persona con poder bastante para contratar en nombre y representación de la empresa o entidad. Se ofrecen, por tanto, dos posibilidades:

- bien se firma toda la oferta, de forma electrónica, con el certificado de la/s persona/s apoderada/s de la empresa o entidad, hecho que daría validez a la información introducida en los formularios de la aplicación, aunque estos no vayan firmados.
- bien se firma la oferta con un certificado de una persona legal válida (certificado válido de una persona física o jurídica representante) que no sea apoderada de la empresa, y entonces se deben adjuntar los documentos electrónicos de la oferta firmados por el/los apoderado/s de la empresa.

Las propuestas de los licitadores se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en la Plataforma de Licitación Electrónica y contendrá tres sobres, identificados como:

- Sobre A - "Documentación administrativa"
- Sobre B – "Criterios cualitativos, (no valorables con fórmulas)"
- Sobre C – "Criterios cuantitativos, (valorables con fórmulas)"

CONTENIDO DEL "SOBRE A - DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA"



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

Los licitadores deberán aportar en el “Sobre A- Documentación administrativa” la siguiente documentación:

1. Declaración responsable conforme al formulario del “documento europeo único de contratación” (DEUC), establecido por el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016, cumplimentado y firmado por persona debidamente apoderada, según las instrucciones que se recogen en el **ANEXO I - INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL ANEXO DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) POR LOS LICITADORES**. En dicha declaración deberá figurar una dirección electrónica para la realización de notificaciones a través de medios electrónicos. El firmante de la declaración será, así mismo, quien firme el contrato administrativo en caso de resultar adjudicatario. De ser otra persona quien vaya a firmar el contrato, deberá declararse quien lo firmará.

En el caso de que la solvencia fuera a acreditarse mediante la subcontratación, deberá presentarse también una declaración responsable conforme al formulario del “documento europeo único de contratación” (DEUC), cumplimentado y firmado por la persona debidamente apoderada por los subcontratistas.

2. Las Uniones Temporales de Empresas o personas que participen conjuntamente deberán aportar un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, se indique el porcentaje de participación de cada una de las empresas o personas licitadoras y se designe una representación o apoderamiento único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de facultades mancomunadas para cobros y pagos. El documento deberá estar firmado por cada una de los licitadores o sus representantes.
3. Documento o documentos que justifiquen la solvencia económica y financiera de la empresa, conforme lo señalado en la cláusula denominada “SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA” del presente pliego.
4. Documento o documentos que justifiquen la solvencia técnica o profesional de la empresa, conforme lo señalado en la cláusula denominada “SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL” del presente pliego.
5. En el supuesto de empresas extranjeras, declaración de que el licitador se somete a la jurisdicción de los tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderle.

Las circunstancias a que se refieren los apartados anteriores, deberán concurrir en la fecha final de presentación de ofertas y subsistir en el momento de perfección del contrato.

La inclusión en el Sobre A de cualquier referencia al importe total de la oferta económica o de cualquier dato que permita deducir el precio final de la oferta o precios particulares, dará lugar a la no admisión de la empresa a esta licitación.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

La inclusión en el Sobre A de cualquier referencia a otros criterios de adjudicación cuantificables mediante fórmulas o de cualquier dato que permita a la Mesa de Contratación deducir los mismos, dará lugar a la no admisión de la empresa a esta licitación.

CONTENIDO DEL “SOBRE B – CRITERIOS CUALITATIVOS (NO VALORABLES CON FÓRMULAS)”

Los licitadores deberán aportar en el “Sobre B – Criterios cualitativos (no valorables con fórmulas)”, lo siguiente:

1. Resumen ejecutivo.
2. Descripción de la propuesta técnica de conformidad con la “Parte II. Prescripciones Técnicas”, incluyendo todo lo preciso para aplicar los criterios de adjudicación no cuantificables mediante fórmulas establecidos en la “Parte I. Condiciones Particulares”.
3. Una declaración del equipo técnico participante en este contrato en concreto con indicación de sus titulaciones, áreas de conocimiento, experiencia, etc. Dicho equipo deberá cumplir, como mínimo, los perfiles técnicos necesarios, expresados en las cláusulas 36.2.1.8 y 36.2.7 de “Parte II. Prescripciones Técnicas”.

Además de presentar la información anterior con el nivel de detalle que se considere adecuado, se deberá acompañar de un resumen aplicando la siguiente plantilla:

	Nombre persona	Titulación académica	Años experiencia en servicios objeto de este pliego
Técnico de Primer Nivel	A		
	B		
	C		
	Etc.		
Técnico de Supervisión	...		



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

Técnico de Coordinación	...		
Técnico de Primer Nivel de Guardia Disponible	...		
Técnico de Primer Nivel de Guardia Contactado	...		
Técnico de Avisos	...		

Conforme al artículo 66.3.c) de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, la presente contratación se encuentra sometida, en las condiciones previstas en el artículo 67 de la misma ley, a la subrogación de los trabajadores que actualmente vienen realizando la actividad objeto del contrato. Ello implica que la empresa adjudicataria vendrá obligada a subrogar a los trabajadores que actualmente prestan el servicio, aunque ello no implica necesariamente que esté obligada a prestar, total o parcialmente, el servicio objeto del contrato con dichos recursos, máxime, considerando que dicha subrogación es una obligación para la empresa, pero para el trabajador es un derecho y, que, por otra parte, toda empresa, aún con obligaciones de subrogación, tiene sus propias facultades de dirección, organización, adscripción y gestión de su personal. Por tanto, ha de interpretarse el pliego en el sentido de que el licitador puede optar por presentar, como relación de recursos propuestos, bien sus propios recursos humanos, que oferta con independencia de la futura subrogación de trabajadores (rellenando, en tal caso, de modo completo la tabla anterior, o bien aportando una manifestación de que los recursos propuestos por el licitador son el equipo humano que ya presta actualmente el servicio y que figura en el **Anexo IV** del pliego, no siendo necesario en este caso rellenar la tabla anterior. Ha de aclararse a este respecto, que se considera que el equipo humano que actualmente presta el servicio y figura en el citado **Anexo IV**, se entiende que ya posee la experiencia suficiente para la ejecución del contrato y requerida en el pliego.

Todas las hojas que compongan la oferta deberán ir numeradas correlativamente e identificadas.

Cada licitador presentará una única proposición que contendrá una única oferta.

No podrán validarse técnicamente aquellas ofertas que se presenten incompletas, por lo que la no aportación de la documentación solicitada y/o de los documentos que acrediten el cumplimiento de los requerimientos técnicos solicitados y/o la presentación de una oferta en un formato diferente al indicado podrán ser motivo de exclusión si impidieran el conocimiento de todos los datos precisos.

La inclusión en el Sobre B de cualquier referencia al importe total de la oferta económica o de cualquier dato que permita a la Mesa de Contratación deducir el precio final de la oferta o precios particulares, dará lugar a la no admisión de la empresa a esta licitación.



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

La inclusión en el Sobre B de cualquier referencia a otros criterios de adjudicación cuantificables mediante fórmulas o de cualquier dato que permita a la Mesa de Contratación deducir los mismos, dará lugar a la no admisión de la empresa a esta licitación.

CONTENIDO DEL “SOBRE C – CRITERIOS CUANTITATIVOS (VALORABLES CON FÓRMULAS)”
--

Los licitadores deberán presentar en el “Sobre C – Criterios cuantitativos (valorables con fórmulas)” lo siguiente:

- Oferta de número de horas por perfil y precio/hora para cada perfil, expresado en euros y sin incluir el Impuesto sobre el Valor Añadido, conforme al Modelo establecido en el **ANEXO III - PROPOSICIÓN ECONÓMICA**- del presente Pliego, y que sirva para aplicar el criterio establecido en la cláusula 13.b) del Pliego.

- Oferta de la información relativa al criterio de adjudicación de la cláusula 13.c), “CRITERIOS SOCIALES”, del presente Pliego.

En el caso de que se oferten horas de formación, se presentará el número anual de horas de formación ofertadas según se estipula en el apartado 13 de esta Parte I. Condiciones Particulares.

- En el caso de que se oferte horas por perfil para la fase de devolución del servicio a otro adjudicatario, se presentará un documento que lo indique expresamente y ajustándose al modelo establecido en el Anexo V.

13.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios que servirán de base para la adjudicación del contrato están especificados en los siguientes puntos:

a) CRITERIOS CUALITATIVOS (NO VALORABLES CON FÓRMULAS). CRITERIOS TÉCNICOS. HASTA 50 PUNTOS MÁXIMO (DE UN TOTAL DE 100)

Se valorarán las características del servicio técnico objeto de contratación:

a.1) Enfoque general de la solución propuesta: máximo 7 puntos

Se valorará de manera individual de acuerdo a los criterios marcados en:

- Tabla 1: Definición de niveles de ponderación.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

Excelente	La estrategia planteada se considera especialmente adecuada. La descripción de la solución propuesta se considera muy buena dado que responde muy satisfactoriamente a las características establecidas en el pliego y, además, desarrolla exhaustivamente otros muchos aspectos relevantes de una manera óptima, dentro de un marco de eficacia y eficiencia operativa y con una visión estratégica sobresaliente.
Avanzado	La estrategia planteada se considera buena. La descripción de la solución propuesta se considera buena dado que responde satisfactoriamente a las características establecidas en el pliego y desarrolla además exhaustivamente otros aspectos relevantes de una manera óptima.
Suficiente	La estrategia planteada se considera adecuada. La descripción de la solución propuesta se considera adecuada dado que responde suficientemente a las características establecidas en el pliego y desarrolla todos los aspectos relevantes.
No suficiente	La estrategia planteada se considera poco adecuada. La descripción de la solución propuesta se considera poco adecuada dado que no responde de forma precisa y satisfactoria a todas las características establecidas en el pliego.
Inexistente	No se incluye una descripción que permita valorar la estrategia planteada El servicio no se oferta o carece de descripción.

- Tabla 2: Valoración técnica del enfoque general de la solución propuesta.

			Ponderación				
			Excelente	Avanzado	Suficiente	No suficiente	Inexistente
Servicio	%Valoración	Puntuación máxima	$1 \leq x < 0,75$	$0,75 \leq x < 0,5$	$0,5 \leq x < 0,25$	$0,25 \leq x < 0$	0
Enfoque general de la solución propuesta	100,00%	7	$7 \leq x < 5,25$	$5,25 \leq x < 3,5$	$3,5 \leq x < 1,75$	$1,75 \leq x < 0$	0
Total	100,00%	7	$7 \leq x < 5,25$	$5,25 \leq x < 3,5$	$3,5 \leq x < 1,75$	$1,75 \leq x < 0$	0

Donde “x” es la valoración asignada en cada caso.

En el resultado final se utilizarán como máximo dos decimales.



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

a.2) Organización y Plan de Trabajo: máximo 40 puntos. Se valorará la organización y el plan de trabajo detallado que la empresa va a seguir para cada uno de los tipos de servicio solicitados (apartados 36.2.2 – 36.2.3 – 36.2.4 – 36.2.5 – 36.2.6 – 36.2.7 – 36.2.8 – 36.2.9 de “Parte II. Prescripciones Técnicas”), diferenciando a su vez:

- Proceso de Transición y Estabilización (Metodología, Organización de los recursos, Calidad, etc.) para cada uno de los tipos de servicios solicitados.
- Proceso de Servicio Regular una vez estabilizada la fase inicial (Metodología, Organización de los recursos, Calidad, etc.) para cada uno de los tipos de servicios solicitados.
- Pudiendo agrupar y detallar una sola vez aquellos apartados y/o procesos que sean comunes.

Se valorará de manera individual de acuerdo a los criterios marcados en:

- Tabla 1: Definición de niveles de ponderación.

Excelente	Los planes de transición y puesta en marcha garantizan la exitosa consecución de sus objetivos gracias a la máxima disponibilidad de recursos, medidas de seguimiento y control y los plazos de ejecución se ven reducidos al mínimo posible. La descripción del servicio regular se considera muy buena dado que responde muy satisfactoriamente a las características establecidas en el pliego y, además, desarrolla exhaustivamente otros muchos aspectos relevantes de una manera óptima, dentro de un marco de eficacia y eficiencia operativa y con una visión estratégica sobresaliente.
Avanzado	Los planes de transición y puesta en marcha del servicio están dimensionados en cuanto a recursos de manera óptima y la planificación recorta los plazos máximos requeridos en el pliego. La descripción del servicio regular se considera buena dado que responde satisfactoriamente a las características establecidas en el pliego y, además, desarrolla exhaustivamente otros aspectos relevantes de una manera óptima.
Suficiente	Los planes de transición y puesta en marcha del servicio cuentan con los recursos suficientes y su ejecución se extiende al máximo plazo posible. La descripción del servicio regular se considera adecuada dado que responde suficientemente a las características establecidas en el pliego y desarrolla todos los aspectos relevantes.
No suficiente	Los planes de transición y puesta en marcha se consideran poco adecuados.



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

	La descripción del servicio regular se considera poco adecuada dado que no responde de forma precisa y satisfactoria a todas las características establecidas en el pliego.
Inexistente	La descripción del plan de transición y puesta en marcha se considera inexistente. La descripción del servicio regular es inexistente

oTabla 2: Valoración técnica de los Procesos de Transición y Estabilización y de Servicio Regular.

			Ponderación				
			Excelente	Avanzado	Suficiente	No suficiente	Inexistente
Servicio	% Valorac.	Punt. máxima	$1 \leq x < 0,75$	$0,75 \leq x < 0,5$	$0,5 \leq x < 0,25$	$0,25 \leq x < 0$	0
Transición y Estabilización CAU Central	7,5%	3	$3 \leq x < 2,25$	$2,25 \leq x < 1,5$	$1,5 \leq x < 0,75$	$0,75 \leq x < 0$	0
Servicio regular CAU Central	17,5%	7	$7 \leq x < 5,25$	$5,25 \leq x < 3,5$	$3,5 \leq x < 1,75$	$1,75 \leq x < 0$	0
Transición y Estabilización CAU in situ	10%	4	$4 \leq x < 3$	$3 \leq x < 2$	$2 \leq x < 1$	$1 \leq x < 0$	0
Servicio regular CAU in situ	20%	8	$8 \leq x < 6$	$6 \leq x < 4$	$4 \leq x < 2$	$2 \leq x < 0$	0
Transición y Estabilización 24x7	3,75%	1,5	$1,5 \leq x < 1,125$	$1,125 \leq x < 0,75$	$0,75 \leq x < 0,375$	$0,375 \leq x < 0$	0
Servicio regular 24x7	7,5%	3	$3 \leq x < 2,25$	$2,25 \leq x < 1,5$	$1,5 \leq x < 0,75$	$0,75 \leq x < 0$	0
Transición y Estabilización CAU VIP	1,25%	0,5	$0,5 \leq x < 0,375$	$0,375 \leq x < 0,25$	$0,25 \leq x < 0,125$	$0,125 \leq x < 0$	0
Servicio regular 24x7 CAU VIP	2,5%	1	$1 \leq x < 0,75$	$0,75 \leq x < 0,5$	$0,5 \leq x < 0,25$	$0,25 \leq x < 0$	0
Transición y Estabilización Guardia localizada	1,25%	0,5	$0,5 \leq x < 0,375$	$0,375 \leq x < 0,25$	$0,25 \leq x < 0,125$	$0,125 \leq x < 0$	0
Servicio regular Guardia localizada	2,5%	1	$1 \leq x < 0,75$	$0,75 \leq x < 0,5$	$0,5 \leq x < 0,25$	$0,25 \leq x < 0$	0



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

Transición y Estabilización Coordinación y Supervisión	3,75%	1,5	$1,5 \leq x < 1,125$	$1,125 \leq x < 0,75$	$0,75 \leq x < 0,375$	$0,375 \leq x < 0$	0
Servicio regular Coordinación y Supervisión	7,5%	3	$3 \leq x < 2,25$	$2,25 \leq x < 1,5$	$1,5 \leq x < 0,75$	$0,75 \leq x < 0$	0
Transición y Estabilización Modelo Gestión Serv. TI	3,75%	1,5	$1,5 \leq x < 1,125$	$1,125 \leq x < 0,75$	$0,75 \leq x < 0,375$	$0,375 \leq x < 0$	0
Servicio regular Modelo Gestión Serv. TI	7,5%	3	$3 \leq x < 2,25$	$2,25 \leq x < 1,5$	$1,5 \leq x < 0,75$	$0,75 \leq x < 0$	0
Transición y Estabilización avisos	1,25%	0,5	$0,5 \leq x < 0,375$	$0,375 \leq x < 0,25$	$0,25 \leq x < 0,125$	$0,125 \leq x < 0$	0
Servicio regular Avisos	2,5%	1	$1 \leq x < 0,75$	$0,75 \leq x < 0,5$	$0,5 \leq x < 0,25$	$0,25 \leq x < 0$	0
Total	100,00%	40	$40 \leq x < 30$	$30 \leq x < 20$	$20 \leq x < 10$	$10 \leq x < 0$	0

Donde "x" es la valoración asignada en cada caso.

En el resultado final se utilizarán como máximo dos decimales.

a.3) Organización y plan de trabajo para la devolución del servicio a otro adjudicatario: máximo 3 puntos. Se valorará la organización y el plan de trabajo detallado que la empresa va a seguir.

o Tabla 1: Definición de niveles de ponderación.

Excelente	La estrategia planteada para la devolución del servicio se considera especialmente adecuada. La descripción de la devolución del servicio se considera muy buena dado que recoge una muy buena planificación y ejecución y, además, desarrolla exhaustivamente otros muchos aspectos relevantes de una manera óptima, dentro de un marco de eficacia y eficiencia operativa y con una visión estratégica sobresaliente.
Avanzado	La estrategia planteada para la devolución del servicio se considera buena. La descripción de la devolución del servicio se considera buena dado que recoge una buena planificación y ejecución y, además, desarrolla exhaustivamente otros aspectos relevantes de una manera óptima.
Suficiente	La estrategia planteada para la devolución del servicio se considera adecuada. La descripción de la devolución del servicio se considera adecuada dado que recoge suficientemente la planificación y ejecución y desarrolla todos los aspectos relevantes.



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

No suficiente	La estrategia planteada para la devolución del servicio se considera poco adecuada. La descripción de la devolución del servicio se considera poco adecuada dado que no recoge de forma precisa y satisfactoria todas las características que se consideran suficientes para una correcta ejecución.
Inexistente	La descripción del plan de devolución del servicio se considera inexistente.

o Tabla 2: Valoración técnica de la organización y plan de trabajo para la devolución del servicio.

			Ponderación				
			Excelente	Avanzado	Suficiente	No suficiente	Inexistente
Servicio	% Valoración.	Puntuación. máxima	$1 \leq x < 0,75$	$0,75 \leq x < 0,5$	$0,5 \leq x < 0,25$	$0,25 \leq x < 0$	0
Organización y plan de trabajo para la devolución del servicio	100%	3	$3 \leq x < 2,25$	$2,25 \leq x < 1,5$	$1,5 \leq x < 0,75$	$0,75 \leq x < 0$	0
Total	100,00%	3	$3 \leq x < 2,25$	$2,25 \leq x < 1,5$	$1,5 \leq x < 0,75$	$0,75 \leq x < 0$	0

Donde “x” es la valoración asignada en cada caso.

En el resultado final se utilizarán como máximo dos decimales.

b) CRITERIOS CUANTITATIVOS (VALORABLES CON FÓRMULAS). (MEJOR RELACIÓN COSTE-EFICACIA).

a) Cantidad de horas por perfil dedicadas a la devolución del servicio a otro adjudicatario (cuantitativo): máximo 5 puntos

o Número de horas del perfil que la empresa se compromete a dedicar durante los 30 días siguientes a la finalización del servicio de acuerdo con lo siguiente:

perfil	4 puntos	2 puntos	0 puntos
Técnico de Primer Nivel	más de 600 horas	entre 300 y 600 horas	menos de 300 horas



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

perfil	0,5 puntos	0,25 puntos	0 puntos
Técnico de Supervisión	más de 160 horas	entre 80 y 160 horas	menos de 80 horas

perfil	0,5 puntos	0,25 puntos	0 puntos
Técnico de Coordinación	más de 80 horas	entre 40 y 80 horas	menos de 40 horas

b) Precio (cuantitativo): máximo 35 puntos

La oferta se presentará por el importe total (IVA excluido), con subtotales por tipo de perfil, indicando el número de horas anuales y el precio de la hora (IVA excluido).

- Por cada perfil técnico:
 - Técnico de Primer Nivel
 - Técnico de Supervisión
 - Técnico de Coordinación
 - Técnico de Primer Nivel de Guardia Disponible
 - Técnico de Primer Nivel de Guardia Contactado
 - Técnico de Avisos

se detallará:

- Número de horas del perfil en el servicio durante un año.
 - Precio de la hora de ese perfil en el servicio.
 - Coste total anual para ese perfil concreto
- Con todo lo anterior se reflejará el importe total máximo anual del servicio.

perfil	precio/hora	cantidad anual (horas)	precio anual
Técnico de Primer Nivel		67825	
Técnico de Supervisión		1700	
Técnico de Coordinación		1700	



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

Técnico de Primer Nivel de Guardia Disponible		7100	
Técnico de Primer Nivel de Guardia Contactado		300	
Técnico de Avisos		100	
Precio máximo total anual			

Las horas ofertadas en el apartado de “devolución del servicio a otro adjudicatario” NO SE INCLUIRÁN en esta tabla.

Las horas ofertadas en el apartado de “criterios sociales (horas de formación)” NO SE INCLUIRÁN en esta tabla.

La valoración se realizará conforme a la siguiente distribución de puntos:

Perfil	Puntos disponibles por perfil
Técnico de Primer Nivel	32
Técnico de Supervisión	1,15
Técnico de Coordinación	1,5
Técnico de Primer Nivel de Guardia Disponible	0,15
Técnico de Primer Nivel de Guardia Contactado	0,15
Técnico de Avisos	0,05

El licitador debe tomar como referencia a la hora de ofertar los siguientes valores máximos para precios, así como las cantidades requeridas para horas:

perfil	precio hora máximo (IVA excluido)	cantidad anual horas requeridas
Técnico de Primer Nivel	24,44€	67825
Técnico de Supervisión	34,60€	1700



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

Técnico de Coordinación	45,42€	1700
Técnico de Primer Nivel de Guardia Disponible	1,50€	7100
Técnico de Primer Nivel de Guardia Contactado	23,79€	300
Técnico de Avisos	23,79€	100

Las horas ofertadas en el apartado de “devolución del servicio a otro adjudicatario” NO SE CONTABILIZAN a efectos de las horas requeridas anteriores.

Las horas ofertadas en el apartado de “criterios sociales (horas de formación)” NO SE CONTABILIZAN a efectos de las horas requeridas anteriores.

Para cada perfil, la puntuación correspondiente se obtendrá según la siguiente fórmula:

$$\text{Valoración precio perfil} = \frac{\text{PMOP} * \text{PDP}}{\text{POP}}$$

Siendo:

- PMOP: Precio hora mínimo ofertado para ese perfil (de todas las ofertas).
- PDP: Puntos disponibles por perfil.
- POP: Precio hora de la oferta que se evalúa para ese perfil.

Se utilizarán como máximo dos decimales.

El licitador establece por tanto un precio por hora en cada perfil y se considerará una oferta anormalmente baja cuando sea inferior en 20 puntos porcentuales respecto al precio máximo establecido en alguno de los siguientes perfiles:

- Técnico de Primer Nivel
- Técnico de Supervisión
- Técnico de Coordinación



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

En este caso, se procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo 98 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

c) CRITERIOS CUANTITATIVOS (VALORABLES CON FÓRMULAS). CRITERIOS SOCIALES: HASTA 10 PUNTOS MÁXIMO (DE UN TOTAL DE 100)

El licitador deberá ofertar un número de horas anuales de formación correspondientes al perfil Técnico de Primer Nivel y relacionadas con el objeto del contrato. El número de horas anuales será el sumatorio de la formación a todas las personas de la empresa correspondientes al perfil Técnico de Primer Nivel y directamente adscritas a la ejecución de los servicios objeto del contrato.

Esta propuesta se valorará hasta 10 puntos de la siguiente manera:

- Menos de 640 horas/año: 0 puntos
- De 640 a 939 horas/año: 1 puntos
- De 940 a 1239 horas/año: 2 puntos
- De 1240 a 1539 horas/año: 3 puntos
- De 1540 a 1839 horas/año: 4 puntos
- Más de 1840 horas/año: 10 puntos

Estas horas serán de realización obligatoria por el adjudicatario y no serán facturables. Al comienzo de la ejecución del contrato el adjudicatario presentará una propuesta de plan de formación que requerirá la validación de la DGTD.

14.- CRITERIOS PARA LA RESOLUCIÓN DE EMPATES EN LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Si se produce un empate entre dos o más ofertas, se aplicarán los siguientes criterios de desempate:

- a) La acreditación de la realización de buenas prácticas en materia de igualdad de género.
- b) El mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad igual o superior al 33%, siempre que la empresa o profesional tenga en plantilla un porcentaje superior al 2% de trabajadores con discapacidad, en el momento de la acreditación de su solvencia.
- c) La consideración de empresa de inserción, de acuerdo con la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción o la normativa vigente en dicho momento.
- d) El menor porcentaje de trabajadores eventuales, siempre que éste no sea superior al 10%.

En el caso en que en aplicación de los criterios anteriores persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:39

Si para la aplicación de los criterios de desempate fuese necesario, se requerirá la documentación pertinente a las empresas afectadas, otorgándoles un plazo mínimo de cinco días naturales para su aportación.

Los criterios de desempate se apreciarán en el orden señalado en esta cláusula.

15.- APERTURA DE LAS OFERTAS Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

- APERTURA DEL SOBRE A

Concluido el plazo de presentación de proposiciones, la Mesa de Contratación procederá, en acto privado, a la apertura de los sobres A de las proposiciones presentadas, y a la calificación de la documentación contenida en las declaraciones responsables presentadas por los licitadores de que cumplen las condiciones exigidas para contratar, así como a la valoración de la solvencia económica, financiera, técnica o profesional, conforme a lo establecido en el presente Pliego.

Cuando la Mesa de Contratación aprecie defectos subsanables en la documentación acreditativa de la personalidad, la capacidad o la solvencia, dará a la persona afectada un plazo mínimo de 5 días naturales para que los corrija, advirtiéndole de que en caso contrario se procederá a su inadmisión.

- APERTURA DEL SOBRE B

En acto interno, la Mesa de Contratación procederá a la apertura del Sobre B de las empresas admitidas y a su valoración.

- APERTURA DEL SOBRE C Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

Se publicará en el Portal de Contratación de Navarra, con al menos 3 días de antelación, la fecha de la apertura del sobre C. La apertura del mismo se realizará en acto interno y la Mesa otorgará la puntuación correspondiente. Posteriormente, también en acto interno, la Mesa de Contratación aprobará la puntuación total correspondiente a la suma de las puntuaciones de los criterios cuantificables mediante fórmulas y de los criterios no cuantificables mediante fórmulas, establecerá un orden de prelación de los licitadores, requiriendo al licitador a cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación para que, en el plazo máximo de siete días naturales desde que se le notifique tal circunstancia, acredite la posesión y validez de la documentación que se indica en la cláusula siguiente.

Si se aprecian defectos subsanables en la documentación presentada, se dará al licitador un plazo mínimo de 5 días naturales para que los corrija.

Presentada dicha documentación por parte del licitador, la Mesa de Contratación elevará propuesta de adjudicación a su favor.



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

La publicidad de las puntuaciones obtenidas y de las ofertas presentadas se regirá por lo establecido en el artículo 97 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

16.- DOCUMENTACIÓN PARA LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

-. El licitador a cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación, deberá acreditar la posesión y validez de los documentos y requisitos que se indican a continuación:

1. Documento o documentos que acrediten la personalidad del licitador y la representación, en su caso, del firmante de la proposición, consistentes en:

1.1. Documento Nacional de Identidad (o documento que le sustituya reglamentariamente) en el caso de personas físicas o empresarios individuales.

1.2. Si el licitador es persona jurídica, escritura de constitución o de modificación, en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acto fundacional en el que constaren las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro Oficial.

1.3. Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro, presentarán poder bastante al efecto, inscrito, en su caso, en el Registro Mercantil. Igualmente, el representante aportará Documento Nacional de Identidad o el que reglamentariamente le sustituya.

Si la persona que ha firmado la proposición en nombre de la empresa no es la misma que va a firmar el contrato, se deberá aportar poder notarial bastante a favor de cada una de ellas y copias de sus respectivos DNIs o documento que reglamentariamente le sustituya.

La presentación de la documentación exigida en este apartado 1 podrá sustituirse por el documento siguiente:

- Certificado de inscripción de la empresa en el Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral de Navarra, regulado por el Decreto Foral 236/2007, de 5 de noviembre (Boletín Oficial de Navarra número 149, de 30 de noviembre de 2007), acompañado de declaración responsable de su vigencia conforme al modelo que se establece en el anexo II del mismo Decreto Foral. Será igualmente válido el certificado de la inscripción de la empresa en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECE).

2. Certificados positivos vigentes expedidos por las administraciones tributarias en las que el licitador esté obligado a la presentación de declaraciones tributarias (Según corresponda: Hacienda Tributaria de Navarra, Agencia Estatal Tributaria, Hacienda Foral de Álava, Hacienda Foral de Bizkaia y/o Hacienda Foral de Gipuzkoa) y por la Tesorería General de la Seguridad Social, acreditativos,



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

respectivamente, de que el licitador se halla al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social. Los certificados correspondientes a la Hacienda Foral de Navarra deberán haber sido emitidos con una antelación no superior a tres meses y los demás con una antelación no superior a seis meses.

En el supuesto de que los certificados de Seguridad Social y Hacienda mencionados no se puedan expedir por no ser obligatorio para el licitador la presentación de las declaraciones y documentos que se mencionan en los artículos 13 y 14 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, bastará la presentación por parte del licitador de declaración responsable relativa a tal circunstancia.

3. Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE): presentación del último recibo disponible del impuesto correspondiente, o bien, presentación del alta, si ésta se ha producido en el ejercicio corriente.

4. Empresas extranjeras:

a) Las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán acreditar que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentran habilitadas para realizar la prestación de que se trate. Cuando la legislación del Estado en que se encuentre establecida la empresa exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder llevar a cabo en él la prestación del contrato, deberán acreditar cumplir con este requisito.

Asimismo, presentarán copia del documento que acredite que quien ha presentado la proposición y, en el caso de que sea persona distinta, quien vaya a firmar el contrato, ostentan la representación legal de la empresa, así como copia del Documento Nacional de Identidad o documento equivalente de dichos representantes.

b) Las empresas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo, además de acreditar su capacidad de obrar conforme a la legislación de su Estado de origen y su solvencia económica y financiera, técnica o profesional, deberán justificar mediante informe de la respectiva representación diplomática española, que se acompañará a la documentación que se presente, que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite, a su vez, la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración, en forma sustancialmente análoga. Se prescindirá de este informe de reciprocidad en relación con las empresas de estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio.

Asimismo, presentarán copia del documento que acredite que quien ha presentado la proposición y, en el caso de que sea persona distinta, quien vaya a firmar el contrato, ostentan la representación legal de la empresa, así como copia del Documento Nacional de Identidad o documento equivalente de dichos representantes.

c) Certificado expedido por la autoridad competente del Estado en el que esté ubicada la empresa, acreditativo de que el licitador está al corriente en el pago de sus obligaciones tributarias y de seguros sociales, según la normativa del Estado que corresponda, expedido con una antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de las proposiciones.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

-. En el caso de licitadores en participación conjunta o con compromiso de formar UTE, cada una de las empresas concurrentes presentará la citada documentación.

Si el licitador no aportara la documentación en el plazo concedido, se le excluirá del procedimiento y se dirigirá el requerimiento al siguiente licitador en el orden de prelación de ofertas, con la misma posibilidad de subsanación. Finalmente, se elevará propuesta de adjudicación al órgano de contratación a favor del licitador que, siguiendo el orden de prelación, haya presentado correctamente la documentación.

17.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El órgano de contratación adjudicará el contrato en el plazo de un mes desde el acto de apertura de la oferta económica.

De no dictarse en plazo el acto de adjudicación, las empresas admitidas a la licitación tendrán derecho a retirar su proposición sin penalidad alguna.

El acto de adjudicación quedará suspendido por la mera interposición de una reclamación en materia de contratación pública hasta el momento en que se resuelva dicha reclamación.

El contrato, salvo en el caso de que se haya interpuesto reclamación en materia de contratación pública, se formalizará en documento administrativo dentro del plazo de 15 días naturales contados desde la terminación del plazo de suspensión de la eficacia de la adjudicación establecido en el artículo 101.2 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

B. CLÁUSULAS GENÉRICAS

18.- GASTOS A CARGO DEL ADJUDICATARIO

En la oferta presentada por el adjudicatario se entienden comprendidos todos los tributos (excepto el IVA). Asimismo, se entienden comprendidos en la oferta, al igual que en el precio de adjudicación, todos los recargos, costes y gastos que pudieran ser de aplicación al precio a abonar al adjudicatario como pago de los trabajos contratados. Por lo tanto, serán de cuenta del adjudicatario los siguientes gastos:

1. Los que se requieran para la obtención de autorizaciones, permisos y recogida de documentos o cualquier otra información, de Organismos oficiales o particulares.
2. Cualquier tipo de gasto debido a desplazamientos, dietas, aparcamientos, etc.
3. Cualesquiera otros gastos a que hubiera lugar para la realización del contrato.

19.- SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO A TERCEROS

Al amparo del artículo 107.1 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, las prestaciones del contrato solo podrán ser objeto de subcontratación, salvo aquellas de carácter personalísimo, cuando quien licite, en el momento de acreditar su solvencia haya presentado una relación exhaustiva de los subcontratistas en los términos establecidos en el artículo 18 de esta ley foral. Dicha relación vendrá acompañada de una declaración responsable del subcontratista de que está de acuerdo en cumplir las condiciones del contrato y que no concurre en ninguna de las circunstancias del artículo 22 de la citada Ley Foral.

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato solo podrán ser cedidos a un tercero, siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido determinantes en la adjudicación, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias previstas en el artículo 108 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos y ello no implique otras modificaciones sustanciales del contrato o tenga por objeto eludir la aplicación de dicha Ley Foral.

El cesionario quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cedente.

20.- PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO

Se establecen expresamente las siguientes penalidades para el presente contrato:

- El incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo que no afecten gravemente al desarrollo del



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

contrato, se considerará falta leve y se aplicará una penalidad del 1% del importe de adjudicación.

- El incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo que sí afecten gravemente al desarrollo del contrato, se considerará falta grave y se aplicará una penalidad del 5% del importe de adjudicación.
- El incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo que afecten a la financiación por fondos europeos del contrato, si los hubiera, se considerará falta muy grave y se aplicará una penalidad del 10 % del importe de adjudicación, sin perjuicio de la posibilidad de resolver el contrato por incumplimiento muy grave.
- El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato previstas en el artículo 66 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, y señaladas en el presente pliego, se considerará falta muy grave y se aplicará una penalidad del 10 % del importe de adjudicación.
- El incumplimiento de las obligaciones previstas en los artículos 67 y 69 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, se considerará falta muy grave y se aplicará una penalidad del 10 % del importe de adjudicación.
- Cuando el contratista por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o de los plazos parciales, la Administración podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades diarias en la proporción de 0,40 euros por cada 1.000 euros del importe de adjudicación.

La imposición de las penalidades no excluye la eventual indemnización a la Administración, que deberán determinarse de forma independiente.

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta de la unidad gestora del contrato, previa audiencia del contratista, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido.

21.- REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción socio-laboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad objeto del contrato.

Será obligación del contratista cumplir como mínimo, las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación, mantener las plantillas mínimas y jornadas garantizadas que correspondan, así como garantizar las ausencias que se puedan producir. En consecuencia, la oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

El contratista tendrá la obligación de responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aun en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último.

Como condiciones especiales de ejecución, se establecen las siguientes:

- Disponer de un servicio de prevención de riesgos laborales (propio, mancomunado o externo) y de un plan de seguridad y salud en vigor y ejecutándose, todo ello de conformidad a la normativa vigente.
- En toda la documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá utilizar un lenguaje inclusivo no sexista en la documentación y materiales, así como emplear una imagen con valores de igualdad entre mujeres y hombres, roles de género no estereotipados y corresponsabilidad en los cuidados.

La empresa adjudicataria deberá estar en disposición de acreditar en cualquier momento durante la vigencia del contrato el cumplimiento de las referidas condiciones especiales de ejecución, mediante los certificados y declaraciones que correspondan.

22.- AUTORIZACIONES

Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención de todas las autorizaciones, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la ejecución del trabajo contratado.

La empresa adjudicataria deberá obtener, en lo que respecta a la utilización de materiales, suministros, procedimientos y equipos necesarios para la ejecución objeto del contrato, las cesiones, autorizaciones y permisos necesarios de los titulares de las patentes, modelos y marcas de fabricación correspondientes, corriendo de su cuenta el pago de los derechos e indemnizaciones por tales conceptos.

La empresa adjudicataria será responsable en la realización del contrato de toda reclamación relativa a la propiedad intelectual, industrial y comercial y deberá indemnizar a la Administración todos los daños y perjuicios que para la misma puedan derivarse de la interposición de reclamaciones.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

23.- SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución del contrato se desarrollará bajo la supervisión, inspección y control de la unidad gestora del mismo, que velará por la correcta aplicación de la legislación de la contratación pública y que podrá dictar las instrucciones precisas para el fiel cumplimiento de lo convenido. La unidad gestora del contrato tiene la facultad de establecer sistemas de control de calidad y dictar cuantas instrucciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo convenido.

Cuando el contratista o personas de él dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, la unidad gestora podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

El incumplimiento de las órdenes dictadas por la unidad gestora del contrato implicará la imposición de las penalidades que contempla el pliego si se está en los supuestos que este prevé como penalizables.

24.- RÉGIMEN DEL CONTRATO

En cuanto al régimen del contrato relativo al riesgo y ventura en su ejecución, las responsabilidades incurridas en la prestación del mismo, las causas y efectos de una posible resolución del contrato, las prerrogativas de la Administración, las modificaciones contractuales y sus límites, y cuantos otros aspectos puedan surgir durante la duración del mismo, es el contemplado con carácter general en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

25.- PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

- **- Obligaciones generales y obligaciones del adjudicatario en el caso de que tuviera la condición de encargado del tratamiento de datos de carácter personal.**

El adjudicatario se compromete a cumplir, en el desarrollo de sus funciones, la normativa vigente relativa a la protección de datos personales y, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la libre circulación de esos datos (en adelante RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD) y demás disposiciones complementarias.

El adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad y reserva sobre todos aquellos datos y documentos relacionados con el contrato en el caso de que debiera acceder a ellos. Esta obligación subsistirá aún después de finalizada la ejecución del contrato.

En todo caso, el adjudicatario podrá acceder, en su caso, únicamente a la información mínima e imprescindible que fuera necesaria para la ejecución del contrato, aunque las herramientas informáticas permitan un acceso mayor.

Existirá una relación actualizada de las personas que tienen acceso, en su caso, a la información para



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

la ejecución del trabajo. A los datos tendrán acceso, exclusivamente, aquellas personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a la ejecución del contrato. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información. El adjudicatario garantizará que ese personal autorizado para la realización del tratamiento se ha comprometido de una forma expresa y por escrito a respetar la confidencialidad de los datos, que ese personal solo puede tratarlos siguiendo las instrucciones del contratante o por estar obligado a ello en virtud de la legislación vigente y que ha recibido la formación necesaria para asegurar que no se pondrá en riesgo la protección de datos personales.

De la misma forma, se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto. La adjudicataria queda obligada a informar a su personal del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal y cualesquiera informaciones o circunstancias relativas a las personas cuyos datos pudiera conocer por razón de su trabajo.

El adjudicatario seguirá, respecto de los datos, las concretas instrucciones que reciba de la unidad gestora del contrato, no aplicando o utilizando dichos datos con finalidades distintas a las especificadas y no comunicando a ningún tercero, ni siquiera para su conservación, los datos facilitados. Si el adjudicatario considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea o los Estados miembros, informará inmediatamente a la unidad gestora del contrato.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a tomar las medidas necesarias para la buena conservación de la información y del material de cualquier tipo suministrado o perteneciente al Gobierno de Navarra, garantizar su confidencialidad, su integridad y disponibilidad y la resiliencia permanente de los sistemas de tratamiento en caso de incidencia física o técnica.

Las medidas de seguridad con las que se cuente de modo constante, además de las ya citadas referidas al personal, serán:

- Soportes: existirá una relación actualizada de las personas que, en su caso, tengan acceso a los soportes para la ejecución del trabajo; si se han de producir traslados de soportes entre las instalaciones del adjudicatario y el Gobierno de Navarra o viceversa se utilizarán sistemas de etiquetado sensible, cifrado, encriptado o protección por contraseña, usando en el transporte de todo tipo de soportes mecanismos que obstaculizan la apertura, acceso o manipulación por personas no autorizadas.

- Envío de información por correo electrónico o similar: la información estará cifrada, enviando el código por un medio alternativo.

- El adjudicatario pondrá en conocimiento de la unidad gestora del contrato, inmediatamente después de ser detectada, cualquier sospecha de errores que eventualmente pudieran producirse en el sistema de seguridad de la información, así como, en el plazo máximo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos, con el contenido mínimo establecido en la normativa vigente, salvo que pueda acreditar que sea improbable que comporte un riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

-Copia de respaldo: si la prestación implica que los datos se almacenen en los sistemas del adjudicatario, existirá un procedimiento normalizado que garantizará la realización de copias de seguridad, así como mecanismos de comprobación de la calidad de la misma con carácter periódico.

-La adjudicataria podrá ser requerida para declarar que cuenta con un sistema que verifica, evalúa y revisa de manera continua las medidas de seguridad implementadas en su organización para una correcta realización del trabajo para el Gobierno de Navarra.

La adjudicataria que incurra en contravención de esta obligación de secreto y confidencialidad, será responsable de todos los daños y perjuicios que su actuación pueda ocasionar al Gobierno de Navarra o a terceros.

- **.- Tratamiento de datos del Gobierno de Navarra.**

Si la ejecución del presente contrato implicase la comunicación de datos personales por la entidad contratante a la entidad contratista, su finalidad será el cumplimiento del contrato y, en todo caso, se hará constar la finalidad específica para la que se comunican esos datos y se le manifestará dicha circunstancia a la entidad contratista, siendo en tal caso obligación suya lo siguiente:

1.º Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores desde dónde se van a realizar los trabajos asociados a los mismos.

2.º Indicar antes de la formalización del contrato si tienen previsto subcontratar los servidores o los trabajos asociados a los mismos y el nombre del subcontratista, que deberá reunir las condiciones de solvencia necesarias para la ejecución de esta parte del contrato.

3.º Comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración anterior.

En relación con tales datos de carácter personal el Gobierno de Navarra tiene la condición de Responsable del Tratamiento, y el adjudicatario tiene la condición de Encargado del Tratamiento.

En el supuesto de que el adjudicatario, como encargado del tratamiento de los datos, destine los datos a finalidad distinta de la estipulada, los comunique o utilice incumpliendo las cláusulas de este Pliego o de la normativa de aplicación, será considerado Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones que hubiera cometido.

- **.- Conexiones a la red informática del Gobierno de Navarra.**

En caso de que, conforme a lo previsto en el contrato, el adjudicatario estuviera obligado a conectar algún sistema informático a la red informática del Gobierno de Navarra, redactará una propuesta de anexo al contrato donde se recogerá el inventario del equipamiento a instalar, en cuanto a software, hardware y base de datos. Para instalar el equipamiento, previamente el anexo deberá ser formalizado, si procede, por el órgano de contratación y el adjudicatario. Este inventario deberá ser actualizado, siguiendo el mismo procedimiento, en el momento de ser necesario cualquier cambio en el mismo. Así mismo, para conectar dicho equipamiento informático a la red informática del Gobierno de Navarra, el adjudicatario deberá obtener previamente la autorización expresa para realizar dicha conexión por parte



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

de la unidad gestora del contrato.

- **.- Subcontratación.**

En los casos en que, de acuerdo con el artículo 107 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, se realicen subcontrataciones, deberá cumplirse lo previsto al respecto en el artículo 21 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

- **.- Fin del tratamiento.**

El adjudicatario deberá, una vez cumplida la prestación contractual, devolver al Gobierno de Navarra cualesquiera soportes y documentos que tuviera, si fuera el caso, en los que consten datos de carácter personal de los que sea responsable el mismo o destruirlos, conforme a las instrucciones dictadas por el Gobierno de Navarra.

- **.- Auditorías.**

El adjudicatario podrá ser objeto de auditoría directa por parte de los servicios técnicos del Gobierno de Navarra para conocer la legitimidad de los accesos a los datos personales en poder del Gobierno de Navarra.

- **.- Información a los licitadores sobre tratamiento de sus datos.**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de RGPD, se comunica a los licitadores lo siguiente:

-Los datos suministrados con ocasión de su participación en la adjudicación del presente contrato van a ser incorporados para su tratamiento por la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización (DGTD), con oficinas sitas en Sarriguren (Navarra) C/ Cabárceno, 6, 3ª planta, C.P: 31621, con la finalidad de gestionar su participación en la licitación, y, en el caso de resultar adjudicatario del mismo, el control y ejecución de la relación jurídica que surja entre las partes;

-Puede contactar con el delegado de protección de datos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a través de la Unidad Delegada de Protección de Datos del Gobierno de Navarra adscrita a la Dirección General de Presidencia y Gobierno Abierto;

-La comunicación de sus datos personales es requisito legal para ser admitido a la licitación, quedando excluido en caso contrario;

-Respecto a los datos de carácter personal recogidos para su tratamiento, tienen la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación de tratamiento, oposición y a la portabilidad de los datos, mediante solicitud dirigida por escrito al responsable del tratamiento a la dirección antes señalada en los términos que suscribe la legislación vigente;

-Sus datos se conservarán hasta que sea ejecutiva la adjudicación del contrato y, en el caso de quien resulte adjudicatario, hasta que se reciba el contrato, siempre que no exista recurso o litigio pendiente;

- Su derecho a presentar reclamación respecto a la protección de sus datos ante la Agencia de Protección de Datos.

- **.- Derechos de los titulares de los datos.**

Cuando las personas titulares de datos puestos a disposición del adjudicatario ejerzan los derechos de



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación de tratamiento, portabilidad de datos o a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el Gobierno de Navarra, el adjudicatario se compromete a asistir al Gobierno de Navarra en la respuesta si se le requiere, y si se ejercen ante el adjudicatario, este debe comunicarlo al Gobierno de Navarra, de forma inmediata y sin dilación.

26.- CONFIDENCIALIDAD

Tendrá la consideración de Información Confidencial toda información, técnica, económica, jurídica, organizativa, o de cualquier otra naturaleza referida o perteneciente a la DGTD o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra o a cualquiera de los proveedores de aquéllas, que hubiera obtenido conocimiento el Adjudicatario en virtud del presente contrato, bien porque hubiera sido suministrada por la DGTD de manera directa o bien derivado del desarrollo del presente Contrato.

En particular, tendrá el carácter de Información Confidencial la siguiente información referida a la DGTD o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra:

- Toda la información, opiniones, presupuestos, datos de cualquier naturaleza (incluida aquella información de carácter técnico, comercial, financiero, contable, legal y administrativo), que el Adjudicatario reciba de la DGTD o de cualquier otra forma llegue a conocer como consecuencia de los trabajos realizados.
- Cualquier información suministrada en las discusiones, negociaciones o reuniones con los representantes del Adjudicatario.
- Toda la información que pueda haber generado el adjudicatario para la DGTD o para cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra como consecuencia de los trabajos que realiza.
- Cualesquiera análisis, compilaciones, resúmenes, estudios, propuestas y otra clase de documentos elaborados por la DGTD o por cualquier otro organismo o entidad de la Administración Foral de Navarra que contengan o hayan sido elaboradas tomando como base la información mencionada anteriormente.

El compromiso de confidencialidad alcanza a toda la información descrita en el punto anterior con independencia del medio por la que haya sido facilitada al Adjudicatario.

El Adjudicatario se compromete a no revelar a terceros ni permitir que puedan llegar a conocer la Información Confidencial, así como a extremar la diligencia en el uso y conservación de la misma con el fin de evitar su posible conocimiento por terceros. A tal efecto, el Adjudicatario deberá adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas que resulten necesarias para preservar la confidencialidad de la información.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

El Adjudicatario no podrá reproducir por ningún medio parte o la totalidad de la Información Confidencial de la DGTD o de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra sin su autorización previa.

En el caso de que el adjudicatario, conforme a lo previsto en el artículo 107.1 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, subcontrate algún tipo de trabajo, deberá suscribir un contrato con el subcontratista en el que se contemple la cláusula de confidencialidad en los mismos términos que en el presente pliego.

El Adjudicatario se compromete a utilizar la Información Confidencial con la única finalidad de desarrollar la actividad objeto del presente contrato. En cualquier otro caso, deberá solicitar autorización escrita por parte de la DGTD en virtud de la cual se permita de forma expresa la utilización de esa Información Confidencial de una manera diferente a la indicada.

El Adjudicatario restringirá el acceso exclusivamente al personal que necesite conocer aquella parte de la Información Confidencial que requiere para el desempeño de sus funciones dentro de la organización del Adjudicatario y exigiéndole previamente un compromiso de confidencialidad análogo al presente. En cualquier caso, el Adjudicatario será responsable directo frente a la DGTD de las actuaciones u omisiones que puedan llevar a cabo dichos empleados.

La propiedad sobre la Información Confidencial y cualquier desarrollo de ésta que realice el Adjudicatario será en todo momento de la DGTD o de la entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra correspondiente que podrá solicitar en cualquier momento su devolución.

El Adjudicatario mantendrá indemne a la DGTD y a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra de cualquier daño y/o perjuicio, incluyendo sanciones de cualquier tipo, que pudieran sufrir como consecuencia del incumplimiento por parte del Adjudicatario de cualquiera de las obligaciones derivadas de la presente cláusula.

En caso de requerimientos judiciales o administrativos que obliguen al Adjudicatario a facilitar alguna Información Confidencial, lo comunicará inmediatamente a la DGTD señalando el alcance de dicho requerimiento.

El Adjudicatario reconoce la extrema importancia que supone para la DGTD la Información Confidencial y los gravísimos perjuicios que le puede ocasionar el incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad establecidas en la presente cláusula

27.- PROPIEDAD INTELECTUAL

- **Cesión de derechos de trabajos a medida realizados para la DGTD**

El Adjudicatario cede a la DGTD y a cualesquiera entidades y organismos de la Administración Foral de Navarra de forma exclusiva, transferible, ámbito geográfico mundial y por todo el tiempo de protección legal establecido, todos los derechos de explotación de propiedad intelectual, derechos afines y derechos sui generis que se deriven de cualesquiera clase de trabajos, programas de



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

ordenador, diseños, códigos fuentes, bases de datos, recopilaciones de obras, diseños y cualesquiera otros que hubieran sido desarrollados específicamente, a medida, para la DGTD o para cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra como consecuencia del presente Contrato. En particular, la DGTD y cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra podrán reproducir, transformar, distribuir, comunicar públicamente y poner a disposición de terceros las creaciones desarrolladas específicamente, a medida, en este contrato.

Dichos trabajos específicos de desarrollo, a medida, se entenderán realizados a iniciativa y bajo la coordinación de la DGTD, que podrá editarlos y divulgarlos bajo su nombre; a tal efecto, el Adjudicatario obtendrá de las personas involucradas todos los derechos de propiedad intelectual que fueran necesarios y responderá de cualquier perjuicio que se le produzca a la DGTD o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra por cualquier reclamación que las personas participantes le puedan hacer.

En caso de que la DGTD o cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra, deseara la inscripción en el Registro de la Propiedad Intelectual de una o varias de las creaciones desarrolladas específicamente, a medida, para este contrato, el Adjudicatario prestará su total colaboración para la inscripción definitiva de dicha obra, incluso a la terminación del presente Contrato.

Esta titularidad se transmitirá a la DGTD, o a la correspondiente entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra, en el momento de la creación de los correspondientes bienes con independencia del momento de su entrega y se revertirán en los casos exclusivamente previstos en el presente Contrato. A tal efecto, en caso de terminación anticipada del contrato por cualquier causa, la DGTD, o la correspondiente entidad y organismo de la Administración Foral de Navarra, conservará los derechos de propiedad intelectual de las creaciones realizadas específicamente, a medida, para este contrato, hasta el momento de dicha terminación, en los términos previstos en la presente cláusula.

Asimismo, el Adjudicatario cede todos los derechos de uso y explotación de forma exclusiva, ámbito temporal y duración ilimitada, sobre cualesquiera otros bienes intangibles o bienes susceptibles de propiedad industrial que hubieran sido desarrollados específicamente, a medida, en ejecución del presente Contrato, de forma tal que pueda usarlos y disfrutar de tales bienes con el mayor alcance posible en derecho.

- **Cláusula de indemnidad**

El Adjudicatario garantiza que en la realización de los desarrollos objeto de contratación, no vulnerará derechos de terceros en materia de propiedad intelectual e industrial.

El Adjudicatario garantiza la total indemnidad de la DGTD y de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra respecto de cualquier reclamación que le dirijan terceros que sostengan la vulneración de sus derechos previos de propiedad intelectual o industrial, debiendo prestar a la DGTD y a cualquier entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra total asistencia y apoyo en la defensa de su plena titularidad sobre los bienes y derechos objeto de cesión y resarciendo de cualquier perjuicio que se les produzca por esta circunstancia.

En caso de adopción de medidas cautelares que impidieran el uso por parte de la DGTD y cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra de los bienes transferidos, el



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

Adjudicatario deberá proveer a la DGTD o a la entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra que corresponda con la sustitución de los componentes o elementos que fueran objeto de controversia sin que por ese solo hecho se devengue ningún precio en su favor.

Asimismo, el Adjudicatario garantiza que en el empleo de cualquier clase de medios informáticos, tales como programas de ordenador, invenciones, sistemas tecnológicos o de otra naturaleza, respetará los derechos de terceros que puedan existir sobre los mismos y habrá adquirido las oportunas licencias y derechos que sean necesarios para que, en el caso de que procediera legalmente, los trabajos que se obtengan partiendo de dichas herramientas y medios puedan ser transferidos conforme a lo dispuesto en la presente cláusula.

28.- EFECTOS DE LA TERMINACIÓN

En caso de terminación del presente Contrato cualquiera que fuera la causa, el adjudicatario se compromete a devolver o destruir de forma inmediata cualquier información confidencial y los correspondientes soportes en los que se encontrase reproducida; reservándose la DGTD, el derecho a solicitar certificación de que efectivamente se ha producido la destrucción de esa Información Confidencial. No obstante, lo anterior, el deber de confidencialidad por parte del adjudicatario subsistirá incluso una vez terminada su relación con la DGTD.

Así mismo, el adjudicatario cesará en el uso y en el acceso a cualquier clase de sistema, archivo, equipo o cualquiera otra clase de bienes tangibles o intangibles de la DGTD o de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra.

29.- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por la DGTD, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos. Así mismo, la empresa adjudicataria deberá prever un periodo de tiempo, para que en el caso de que deje de realizar el trabajo objeto del contrato, realice la transferencia de conocimiento a la nueva empresa adjudicataria del mismo, si se trata de un trabajo que vaya a continuar realizándose.

30- EQUIPO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN

La presente cláusula se aplicará en el supuesto de que la ejecución del contrato precise de la realización de prestaciones personales.

El contratista queda obligado a aportar el equipo técnico y medios auxiliares precisos para la buena ejecución del trabajo contratado, como pueden ser los equipos de sobremesa o portátiles, y el software



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

para realizar las tareas objeto de este contrato. Dicho equipamiento deberá ser compatible con el escenario tecnológico de Gobierno de Navarra y deberá ser equipamiento homologado por Gobierno de Navarra. Estos equipos serán configurados por la propia empresa adjudicataria, utilizando una imagen para la instalación que les será facilitada por DGTD.

Si la empresa necesitara o propusiera disponer en su sede de puestos remotos con acceso a la red de Gobierno de Navarra, se deberá estudiar con la DGTD la infraestructura adecuada para ello con las condiciones adecuadas de seguridad. Los equipos necesarios, su instalación remota, así como los gastos derivados de las oportunas conexiones serán financiados por la empresa adjudicataria.

La empresa deberá disponer de todo el equipamiento necesario para realizar trabajos y reuniones en remoto.

En definitiva, la empresa contratista debe suministrar a su personal destinado a la ejecución de los trabajos contratados, todos los equipos, materiales, herramientas, vestuario, elementos de seguridad y demás medios técnicos que fueren necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones encomendadas. En ningún caso, los trabajadores de la empresa contratista deberán hacer uso de los medios pertenecientes al Gobierno de Navarra, salvo cuando ello sea necesario por razones técnicas derivadas de la propia naturaleza del servicio contratado o por razones justificadas de seguridad y/o de confidencialidad.

Siempre que sea posible los trabajos se realizarán en los locales del adjudicatario o en modalidad de teletrabajo. Solo si la actividad lo exige, los técnicos deberán realizar sus labores en las instalaciones de Gobierno de Navarra. En estos casos, se permitirá el acceso a éstas a los trabajadores del adjudicatario, con las limitaciones de seguridad que se tengan establecidas para dichas instalaciones, siendo potestad de la DGTD determinar el lugar de realización de los trabajos. Salvo que, sea imprescindible por razones técnicas o logísticas, los trabajadores de la empresa contratista no realizarán tareas idénticas a las del personal del Gobierno de Navarra ni trabajarán de forma conjunta y en la misma zona de trabajo.

La relación entre las partes tiene exclusivamente carácter administrativo, no existiendo vínculo laboral alguno entre el Gobierno de Navarra y el personal de Adjudicatario. El poder de dirección corresponde a la empresa contratista sobre el personal adscrito a la ejecución del contrato, para que a través de la persona o personas responsables de cuenta designadas como persona supervisora o coordinadora técnica, entre otras funciones, pueda tutelar directamente e intermediar con el órgano de contratación la calidad de los trabajos y la productividad. Los trabajadores de la empresa contratista que presten servicios en el centro de trabajo de la empresa principal, deben estar en todo momento sometidos, en su desempeño, a la dirección exclusiva de la empresa contratista, debiéndose abstener el Gobierno de Navarra de darles órdenes o instrucciones de trabajo. La antes citada persona supervisora o coordinadora (perteneciente a la empresa adjudicataria), tendrá plena capacidad de mando, intervendrá en la operativa de los trabajos contratados, llevará a cabo el control de asistencia de los trabajadores destinados a su ejecución material, organizará, distribuirá y supervisará el trabajo de los mismos, departiendo con ellos diariamente o con la frecuencia que se requiera en función de cuál sea la naturaleza de los trabajos contratados, en aras a garantizar el cumplimiento de los plazos y de la calidad



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

comprometidos, mediante la resolución de incidencias y contratiempos organizativos del servicio, siendo, además, el único interlocutor válido con los responsables del Gobierno de Navarra, en aras a la lógica y necesaria coordinación que debe existir entre éste y la empresa adjudicataria.

En todo caso, los trabajadores de la empresa contratista nunca realizarán tareas que supongan ejercicio de potestades públicas o de funciones estratégicas que deban estar reservadas a empleados públicos.

La DGTD advertirá al Adjudicatario de todas las reglas y normas relativas a la conducta y seguridad en el trabajo que deban cumplir los trabajadores de Adjudicatario, así como otras obligaciones en materia de confidencialidad y de protección de datos establecidas en el presente Contrato. Las personas responsables de cuenta, deberán estar debidamente identificadas por la empresa contratista con carácter previo a la formalización del contrato.

Será obligación esencial del contratista realizar todas las funciones de supervisión y control del funcionamiento del servicio y de dación de información y formación al personal que va a continuar realizando el trabajo.

La empresa deberá estar disponible para realizar tareas específicas en cualquier momento previo acuerdo con la DGTD.

31.- RECLAMACIONES, RECURSOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Podrá interponerse reclamación especial en materia de contratación pública por quien esté legitimado para ello conforme al artículo 123 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, contra el Pliego de contratación, los actos de trámite o definitivos que le excluyan de la licitación o perjudiquen sus expectativas, el acto de adjudicación, y, en tanto pueda ser acto de adjudicación ilegal, la modificación de un contrato, fundada exclusivamente en alguno de los motivos señalados en el artículo 124.3 de la citada Ley Foral y de acuerdo con el procedimiento señalado en la misma, en el plazo de 10 días naturales a contar desde el momento indicado para cada caso en el artículo 124.2, ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, cuyos Acuerdos ponen fin a la vía administrativa y son inmediatamente ejecutivos y vinculantes. La reclamación especial tiene carácter potestativo y sustitutivo, impidiendo la interposición de cualquier otro recurso administrativo basado en el mismo motivo, sin perjuicio de la interposición de cuantas otras reclamaciones o recursos basados en otros motivos se interpongan ante otros órganos. La reclamación se interpondrá telemáticamente en el Portal de Contratación de Navarra.

Las resoluciones del Órgano de Contratación podrán ser objeto de recurso de alzada ante el Consejero de Universidad, Innovación y Transformación Digital del Gobierno de Navarra, siempre y cuando no se haya interpuesto reclamación especial basada en el mismo motivo ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución.

Contra la decisión que se adopte en la reclamación especial o en el recurso de alzada procederá, en su caso, el recurso Contencioso-administrativo ante la Jurisdicción del mismo orden, en el plazo de dos



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

meses contados desde el día siguiente a su notificación, de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

32.- RESPONSABILIDAD

Será de obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiere la ejecución del contrato, en los términos establecidos en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

33.- CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO

A los efectos previstos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y, mediante el envío o la presentación de su oferta y demás documentación, la empresa interesada da su consentimiento para el tratamiento autorizado de sus datos con la finalidad de gestión de la contratación administrativa, siendo el responsable del tratamiento la DGTD. Así mismo, quienes concurran al presente proceso de contratación aceptan voluntariamente que se dé transparencia institucional a todos los datos derivados de los procesos de licitación, adjudicación y ejecución hasta su finalización.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

PARTE II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

34.- ALCANCE

El alcance y cobertura de estos servicios, en relación a los usuarios y equipamientos objeto de dichos servicios y a las actividades a desarrollar, se describen a continuación, haciendo mención expresa a aquellos aspectos no incluidos en el alcance de este pliego sobre los cuales podría existir duda sobre su inclusión.

34.1-Usuarios

En relación a los usuarios TIC que deberán ser atendidos, forman parte del alcance los siguientes:

- Personal al servicio de los Departamentos y Organismos Autónomos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Personal adscrito de la Administración de Justicia.

Serán también objeto del servicio otras organizaciones o entidades con acuerdos suscritos con el Gobierno de Navarra, en relación a determinados servicios, sistemas y/o aplicaciones, como son:

- Procuradores, abogados y profesionales de Justicia, en relación al uso de los sistemas y aplicaciones judiciales puestos a su disposición por el Gobierno de Navarra para el desarrollo de su actividad.
- Otras entidades públicas a través de personas autorizadas, con las cuales se disponga de acuerdos especiales en relación con determinadas aplicaciones, sistemas o servicios puestos a su disposición por el Gobierno de Navarra.
- Centros educativos en relación al uso de las líneas y terminales de comunicaciones (voz y datos).
- Ciudadanos en relación al uso del servicio de difusión de televisión digital terrestre (TDT).
- Operadoras de telecomunicaciones en relación al uso del servicio de cobertura (con o sin transporte de señal punto a punto) que Gobierno de Navarra, a través de la sociedad pública NASERTIC, ofrece en centros de telecomunicación.

34.2-Equipamiento

En relación al equipamiento objeto de los servicios de soporte de este pliego, forman parte del alcance todos los equipamientos microinformáticos, de infraestructura servidora y audiovisuales con los que están dotados los centros dependientes de los Departamentos y Organismos Autónomos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, así como cualquier otra dotación de equipamiento de titularidad del Gobierno de Navarra destinado a otros centros o entidades con las que mantenga algún tipo de convenio o acuerdo.

En general, el tipo de equipamiento que será objeto de soporte, en los términos especificados a lo largo de este pliego, incluye:



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

- Puestos de trabajo:
 - Ordenadores de sobremesa
 - Portátiles y miniportátiles
 - Tablets PC
- Periféricos y expansiones:
 - Monitores
 - Ratones
 - Teclados (con y sin lector criptográfico)
 - Webcams
 - Grabadoras y regrabadoras de discos Torres de CD-ROM.
 - Periféricos multimedia (altavoces, micrófonos, etc.)
 - Tarjetas USB/PCI/PCMCIA
 - Lectores de código de barras
- Impresión y digitalización:
 - Impresoras de puesto (inyección, láser, multifuncionales, matriciales, etc.)
 - Impresoras de red
 - Impresoras de etiquetas
 - Impresoras de tiques
 - Equipos multifuncionales tipo fotocopiadora
 - Escáneres
- Audiovisuales (asistencia en el manejo y puesta en marcha e incidencias; mantenimiento hardware excluido)
 - Pizarras Digitales Interactivas (PDI)
 - Videoproyectores
 - Videoconferencias
- Telefonía:
 - Faxes
 - Terminales de telefonía fija
 - Dispositivos de telefonía móvil corporativos
- Infraestructura servidora, de copias de seguridad y de almacenamiento

34.3- Actividades

El alcance de las actividades a realizar dentro de cada línea de servicio, se detalla en el **apartado 36.2** de esta “Parte II. Prescripciones Técnicas”.

En la realización de estas actividades, los equipos de trabajo del adjudicatario complementarán la labor de otros equipos de trabajo del Gobierno de Navarra que se encuentren realizando otras actividades relacionadas, constituyendo equipos mixtos de trabajo cuando así se requiera, en los que se trabajará de manera coordinada para la consecución de los niveles de servicio comprometidos.

34.4- Exclusiones

Quedan excluidos expresamente del alcance de este pliego:



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

- La atención a la ciudadanía en general:
- aunque sí que son objeto del presente pliego los equipamientos informáticos destinados al uso por ciudadanía y empresas que se encuentren en los centros dependientes del Gobierno de Navarra (oficinas de información, oficinas de empleo, bibliotecas, etc.).
- asimismo, es objeto del presente pliego la atención a ciudadanos en relación al uso del servicio de difusión de televisión digital terrestre (TDT).
- El soporte funcional, con la salvedad de las herramientas ofimáticas habituales de usuario para las que los técnicos, haciendo uso de sus conocimientos de primer nivel, si atenderán y resolverán los problemas, dudas y consultas que planteen los usuarios.
- El Mantenimiento Hardware del equipamiento informático de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra

35.- ÁMBITO

El ámbito que alcanza el presente concurso es la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

En el **ANEXO VI** se detallan el nº de equipos activos totales (PCs, portátiles y Tablet PCs) inventariado por cada Departamento de Gobierno de Navarra.

En el **ANEXO VII** se incluye la relación de oficinas y edificios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, con una indicación de los PCs y portátiles o Tablet PCs que de modo aproximado existen en cada ubicación, de manera que de una idea del tamaño de la misma. Asimismo, se detalla en cada caso la dirección postal.

36.- CONDICIONES TÉCNICAS

36.1 Requerimientos base

Con carácter general se debe tener en cuenta:

- El servicio de Soporte, Operación y Monitorización objeto de este pliego incluye:
 - La atención a usuarios en un primer nivel en cuestiones relativas a los elementos informáticos que el usuario necesite para el desarrollo de su trabajo: hardware, sistema operativo, software básico, aplicaciones, dispositivos de comunicaciones, etc.
 - La atención a usuarios en un primer nivel en cuestiones relativas a los elementos de comunicaciones que el usuario necesite para el desarrollo de su trabajo: líneas de voz fija y móvil, líneas de datos, etc.
 - Resolución del máximo número de tiques posibles en primera llamada o contacto.
 - Acceso y soporte en remoto cuando las circunstancias así lo requieran o permitan.
 - Gestión de quejas y sugerencias.
 - Detección de problemas y riesgos y escalado jerárquico.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

- Mantener operativos los elementos hardware y software que los usuarios necesiten para el desarrollo de su trabajo, siempre contando también con otros servicios que Gobierno de Navarra tiene contratados con otras empresas.
- Conocer las diferentes aplicaciones que se utilizan en cada departamento para poder realizar un soporte de primer nivel sobre ellas.
- Detectar y canalizar las necesidades de los usuarios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.
- Facilitar el trabajo que deban realizar otros técnicos de Gobierno de Navarra, así como de otras empresas externas.
- Labores de inventario de hardware y software.
- Instalación, reinstalación o migración del sistema operativo de los equipos.
- Instalación, reinstalación o migración de aplicaciones en las estaciones de trabajo.
- Sustitución de equipos y ampliaciones de hardware.
- Administración de las diferentes redes de área local dentro del ámbito de actuación: dar de alta usuarios, copias de seguridad, asignar impresoras, borrar colas de impresión, diversas tareas de mantenimiento de servidores, etc.
- Instalación de aplicaciones en los servidores departamentales.
- Monitorización de primer nivel de los sistemas.
- Operación de primer nivel de los sistemas (altas, bajas, modificaciones, etc).
- Labores de apoyo y seguimiento al despliegue centralizado de software y parches de seguridad.
- Tareas de primer nivel de copias de seguridad.
- Registro y actualización en la base de datos de soluciones.
- La realización de encuestas a los usuarios ante cuestiones planteadas por el Gobierno de Navarra.
- La ejecución de la parte informática de los traslados físicos de unidades de Gobierno de Navarra.
- Los trabajos se realizarán siguiendo los procedimientos marcados por Gobierno de Navarra.
- Los conocimientos necesarios incluyen:
 - Sistemas operativos de escritorio: Windows 7, Windows 10 y posteriores. Entorno Linux.
 - Sistemas operativos de servidor: Sistemas operativos de servidor: Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012 y posteriores. Red Hat Linux.
 - Sistemas operativos de smartphones y tabletas.
 - Paquetes ofimáticos: Office 2010/2016 y posteriores. LibreOffice.
 - Programas de correo electrónico: Internet mail, Outlook 2010/2016 y posteriores.
 - Navegadores de Internet: Internet Explorer versiones 11.0 y posteriores. Edge, Firefox y Chrome.
 - Sistemas de Backup: Copia de Seguridad en Windows Server 2012/2008. ARCServe.
 - Administración remota mediante Dameware y Teamviewer.
 - Software de cifrado de estaciones: McAfee Endpoint Encryption.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

- Software antimalware: Panda Antivirus.
- Software de virtualización de puesto de trabajo VMware.
- Fundamentos básicos de ITIL.
- Y deberá cubrir las siguientes áreas:
 - Hardware: estaciones de trabajo, estaciones portátiles, tablets PCs, impresoras, escáner, equipos multifunción, proyectores, videoconferencias, pizarras digitales, smartphones y tabletas, servidores departamentales (DHCP, servidores de impresión, servidores de ficheros), etc.
 - Redes de área local: tarjetas de red, cableado, conmutadores, routers.
 - Redes Privadas Virtuales.
 - Sistemas de Directorio. Directorio Activo.
 - Conceptos básicos de seguridad: cortafuegos, proxies de navegación.
 - Virtualización. Infraestructura de escritorio virtual (VDI).
 - LOPD en el puesto de trabajo.
- Como norma general, la actividad de este servicio tiene que ser tanto correctiva como preventiva encaminada a mejorar el servicio que se proporciona a los usuarios.

36.2 Servicios a prestar

36.2.1 Cuestiones previas

36.2.1.1 Oficina Técnica encargada a NASERTIC

Gobierno de Navarra va a encargar a la empresa pública NASERTIC una Oficina Técnica para desarrollar las labores de gestión, supervisión y mejora del servicio objeto de este pliego. La empresa adjudicataria del contrato entiende y acepta por tanto que cuando en el presente pliego se refiere a las relaciones con Gobierno de Navarra, podrá tratarse en todas o en parte de las ocasiones a relaciones con los técnicos de NASERTIC integrantes de dicha Oficina Técnica.

36.2.1.2 Herramientas

Gobierno de Navarra posee y pone a disposición de este servicio las siguientes herramientas principales:

- Centralita y Sistema ACD (Automatic Call Distributor) → El distribuidor automático de llamadas es un sistema por el cual se distribuyen las llamadas que llegan al CAU entre los diferentes técnicos. Se usa también para la extracción de indicadores.
- Solidus Desktop Manager. Herramienta de escritorio que sirve para la gestión de las llamadas ofrecidas por el Sistema ACD.
- Herramienta de Gestión de Tiques → Es la herramienta que se emplea para el registro de los tiques (incidencias y peticiones de servicio principalmente) y su reasignación a los diferentes grupos que participan en dichas tareas.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

- HGT móvil → Aplicación móvil desarrollada para SO Android que permite el acceso desde smartphones a una versión reducida de HGT y optimizada para su uso en movilidad.

Para mantener en la medida de lo posible la información de seguimiento de los tiques en tiempo real y con ello la mejor calidad del dato posible, los técnicos in situ deberán trabajar sobre una u otra de las dos anteriores, registrando la información que proceda al atender in situ cada una de las incidencias.

- Portal del CAU → Herramienta web que cumple con el cometido de repositorio de todo tipo de documentación necesaria para el desempeño del trabajo (procedimientos, manuales, documentación de aplicaciones, errores frecuentes, noticias, información de contacto, vínculos a otras urls, etc).
- Portal TIC → Herramienta web que cumple, entre otros, con el cometido de repositorio de procedimientos, manuales, documentación de aplicaciones, etc. La diferencia frente a la anterior es que el público objetivo de esta última no solo es el CAU, sino los técnicos de primer nivel de operación y soporte del resto de entornos de Gobierno de Navarra e incluso los técnicos de 2º nivel.
- Catálogo de Servicios de TIC → El catálogo de servicios constituye el punto único para la obtención, por parte del usuario final, de información y tramitación de los servicios que la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización (DGTD) presta a todos los Departamentos y Organismos Públicos de Gobierno de Navarra. A través de este Catálogo, se pueden solicitar los servicios que ofrece la DGTD de forma rápida, cómoda y sencilla. Es el punto de entrada en definitiva de las peticiones de servicio que llegan al CAU.
- Catálogo Interno de la DGTD → El catálogo interno constituye el punto único para la difusión de los servicios de Infraestructura que se prestan a los propios técnicos de la DGTD o a empresas externas involucradas en proyectos técnicos.
- ProactivaNET Inventario → Herramienta que permite conocer al instante y de manera sencilla el inventario de todo el parque informático (Windows, Mac OS X o Linux/Unix) así como sus licencias y configuración de una manera automática y desatendida.
- Base de Datos de Soluciones → Herramienta para el registro de las soluciones a errores conocidos. Se encuentra integrada a su vez con la Herramienta de Gestión de Tiques, de manera que a partir de la finalización de un tique en ésta última se puede generar una solución en la primera y a partir de una consulta en la primera se pueden localizar tiques en la segunda que hayan aplicado una solución.
- Herramientas para soporte remoto → Los operadores deberán utilizar el servicio de control remoto de PC siempre con el conocimiento y consentimiento previo del usuario del puesto remoto y bajo la supervisión del mismo, por lo que el usuario deberá estar presente desde el inicio de la sesión remota hasta su finalización.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

- Herramienta de notificaciones del CAU → Utilizada para el envío de avisos importantes o información a los técnicos de manera inmediata y con garantías de visualización al mostrar una ventana en primer plano de la pantalla.
- Administrador de informes → El administrador de informes es una de las herramientas utilizadas para la monitorización y mejora continua del servicio mediante el diseño de informes predeterminados para el seguimiento de indicadores.
- Cuadro de Mando CAU. Herramienta web en la que se presentan de manera ordenada los principales indicadores para la gestión de los servicios de CAU y Mantenimiento Hardware. Los orígenes de los datos son HGT, ProactivaNET Inventario, BDSoluciones, Centralita y Buzón de correo del CAU. Son datos numéricos y gráficos tanto de la actividad on line, como de históricos por días, semanas y meses. Configurable en muchos aspectos.
- geoHGT → Herramienta para la consulta georeferenciada de los diferentes edificios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra así como de determinados datos de interés asociados a dichos edificios y procedentes de una o varias de las herramientas anteriores.
- Gesprona → Herramienta que recoge todos los trabajos en los que participa el personal de la DGTD, tanto los que están en curso como los que están planificados para el futuro o son ideas todavía no asentadas, así como todos los realizados anteriormente. Además, permite la gestión de peticiones que se vayan solicitando principalmente por parte de los usuarios. En ambos casos, tanto Trabajos como Peticiones, se gestionan en base a Fichas.
- Tableros Kanban para seguimiento de proyectos e iniciativas de mejora continua.
- Tableros de gestión visual en los entornos.
- Plataforma de Automatización de Gobierno de Navarra (PAGN). Plataforma para la ejecución de forma desatendida de tareas como:
 - tareas de operación, peticiones de servicio y remediación de incidencias
 - planificación de trabajos y tareas programadas (*Windows)
 - gestión de la configuración de infraestructuras
 - despliegues

36.2.1.3 Procedimiento básico

El procedimiento básico de gestión de un tique es el siguiente:

Registro de tique: El CAU Central registra los tiques en el sistema de gestión de tiques. El tipo de atención recibido por el usuario dependerá del medio empleado en la notificación (teléfono, petición de servicio mediante formulario electrónico, correo electrónico, etc.). Se comprobará que los datos suministrados son correctos. El tique es categorizado y priorizado (ver **ANEXO VIII** para más detalle de la matriz de prioridades).

Tratamiento de tiques abiertos: Se documenta el tique con la información recibida, evaluando la posibilidad de que se trate de un problema ya resuelto con anterioridad, para ello se accederá a la base de datos de soluciones. La asistencia de primer nivel del CAU intenta resolver los tiques reportados por el usuario. Se informará al usuario del estado de su petición, pasos seguidos para su resolución y acciones futuras.



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

Asignación de tiques abiertos: Cuando no es factible la resolución de un tique en primer nivel, se asigna al Grupo de Soporte que corresponda en cada caso. El supervisor resolverá los conflictos producidos en dicho proceso.

Cierre de tique: Una vez solucionado el tique, el técnico que lo haya resuelto deberá documentar toda la información relativa al mismo y a las acciones realizadas antes de proceder a su cierre.

Monitorización de la gestión de tiques: El Supervisor del CAU revisará el estado de los tiques abiertos, pendientes o sin asignar para evitar largos tiempos de espera en la resolución. Se revisará asimismo el proceso de escalado y resolución así como la prioridad en la asignación. El objetivo final es asegurar la calidad en la resolución de los tiques.

Finalización de los tiques: Una vez solucionado el tique, éste se finaliza y con dicha finalización la herramienta envía automáticamente un correo de notificación al usuario dando por finalizado el servicio. Los tiques no requieren confirmación por parte del usuario.

36.2.1.4 Escenario Tecnológico de Gobierno de Navarra

El **ANEXO IX** detalla el Escenario Tecnológico de Gobierno de Navarra entorno al cual se deberá prestar el servicio objeto de este pliego, siempre en un primer nivel de operación, soporte y monitorización tal y como se recoge a lo largo de todo el pliego.

La empresa se deberá formar en las siguientes versiones de evolución de los productos conforme vayan apareciendo en el mercado y sean aplicadas en los puestos objeto de este pliego.

36.2.1.5 Normas de seguridad relativas a los sistemas de información.

Cualquiera de los trabajos necesarios para la ejecución de los servicios incluidos en este contrato, requieren necesariamente de una serie de medidas que permitan garantizar la confidencialidad de la información que hubiera sido tratada por el equipo afectado. A tal efecto, todo trabajo relacionado con el contrato se desarrollará observando lo indicado en el **ANEXO X** respecto a normas de seguridad relativas a los sistemas de información.

36.2.1.6 Relación con otras empresas o servicios

La Administración de la Comunidad Foral de Navarra tiene contratados o encomendados con empresas, entre otros, los siguientes servicios:

- Asistencia técnica de 2º nivel, que incluye un servicio de guardias localizadas 24x7 los 365 días del año.
- Mantenimiento Hardware del equipamiento informático.
- Acuerdo Marco de Homologación para el Suministro e Instalación de Equipamiento Informático.
- Asistencia Técnica de Seguridad.
- Mantenimiento de la Red Corporativa.
- Oficina Técnica encargada a la empresa pública NASERTIC.

La empresa adjudicataria del presente contrato deberá coordinarse con la empresa adjudicataria de la asistencia técnica de 2º nivel para el escalado y la resolución de aquellos incidentes que sean críticos.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

La empresa adjudicataria del presente contrato deberá coordinarse con la adjudicataria del servicio de mantenimiento hardware para el escalado y resolución de los incidentes que con relación al mantenimiento de equipamiento se produzcan.

La empresa adjudicataria del presente contrato deberá coordinarse con las empresas homologadas para el Suministro e Instalación de Equipamiento Informático.

La empresa adjudicataria del presente contrato deberá coordinarse con la empresa adjudicataria de la Asistencia Técnica de Seguridad para el escalado y resolución de los incidentes que con relación al soporte de seguridad se produzcan.

Asimismo, la empresa adjudicataria del presente contrato deberá coordinarse con la empresa adjudicataria del mantenimiento de la Red Corporativa, cuando la incidencia de un equipo objeto de cualquiera de estos dos contratos así lo requiera.

Por último, la empresa adjudicataria del presente contrato deberá coordinarse con la empresa pública NASERTIC a la que Gobierno de Navarra ha encargado una Oficina Técnica para desarrollar las labores de gestión, supervisión y mejora del servicio objeto de este pliego.

36.2.17 Certificados ISO y Carta de Servicio

Los servicios que son objeto de este pliego han estado certificados durante años en las siguientes normas ISO, aunque en estos momentos no es así:

- ISO 9001:2015 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos". Desarrollado como SGC (Sistema de Gestión de Calidad).
- ISO 14001:2015 "Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos para orientación sobre su uso". Desarrollado como SGA (Sistema de Gestión Ambiental)
- ISO 27001:2014 "Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)". Desarrollado como SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información).
- ISO 20000-1:2011 "Gestión del Servicio". Desarrollado como SGSTI (Sistema de Gestión del Servicio en Tecnologías de la Información).

Todas y cada una de las actividades de la adjudicataria objeto de este pliego estarán orientadas al cumplimiento de las bases de estas normas ISO y colaborarán por tanto con ello al mantenimiento de unos servicios de calidad.

Los servicios que son objeto de este pliego están también regulados por una Carta de Servicio inscrita en el Registro de Evaluación de Políticas y Servicios Públicos de Gobierno de Navarra.

Todas y cada una de las actividades de la adjudicataria objeto de este pliego estarán orientadas al cumplimiento de esta Carta de Servicio y colaborar por tanto con ello al mantenimiento de la misma.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

36.2.1.8 Recursos

Para poder realizar este soporte de primer nivel, las empresas deben ofertar un perfil de Técnico de Primer Nivel a jornada completa.

En la oferta, se debe indicar de forma resumida la formación técnica, la experiencia y los trabajos realizados del técnico ofertado, siendo condiciones imprescindibles que:

- el 50% de los técnicos cuenten con una experiencia acreditada superior a los 5 años en labores de asistencia técnica similares a las solicitadas en el presente pliego.
- el 25% de los técnicos restantes cuenten con una experiencia acreditada de entre 1 y 3 años en labores de asistencia técnica similares a las solicitadas en el presente pliego.

Se deberá ofertar un único precio de Técnico de Primer Nivel por hora, debiendo excluir el IVA correspondiente.

Con el perfil anterior se cubrirán los servicios de CAU Central y CAU in situ, tanto en horario de mañana, tarde o noche. Cabe destacar por tanto que el precio por hora es único independientemente de lo anterior.

36.2.1.9 Desplazamientos

Los desplazamientos del personal técnico correrán a cargo del adjudicatario (vehículos y kilometraje), que deberá contar con un equipo humano suficientemente dimensionado y con movilidad suficiente para satisfacer los acuerdos de nivel de servicio expresados en este pliego.

Se puede considerar como dato orientativo un total de 15.000 km al año.

36.2.1.10 Volumen de tiques

En el **ANEXO XI** se detallan una serie de indicadores relacionados con la actividad del servicio objeto de este pliego.

36.2.1.11 Horario

Se entiende por período de atención el horario de atención personalizada y recogida de llamadas y/o tiques (con incidencias y peticiones de servicio) para la realización de las tareas objeto de este pliego.

El periodo de atención por tanto del servicio objeto de este pliego será 24x7 (24 horas al día, los 365 días al año), donde habrá que tener en cuenta los siguientes puntos:

- Dicho servicio se adaptará a las necesidades según:
 - la hora del día
 - el día de la semana
 - si se trata de soporte remoto (CAU Central) o soporte in situ (CAU in situ)
 - los requerimientos concretos de cada entorno
 - etc



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

- La demanda del servicio (remoto e in situ) se produce principalmente en horario de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes, así que en dichos periodos es donde habrá que concentrar los recursos.
- A pesar de lo anterior habrá que asegurar también los recursos necesarios (en menor cantidad) para dar continuidad al servicio 24x7 principalmente en remoto (CAU Central).
- Ciertos entornos (SNS-O, SOS-Navarra, Policía Foral, Red de Bibliotecas...) pueden presentar requerimientos concretos de atención in situ al margen del horario más habitual de 8:00 a 15:00 horas, tal y como se detalla más adelante en el pliego.
- Ese periodo principal para concentrar a los recursos (de 8:00 a 15:00 horas) no es cerrado y el adjudicatario tendrá que ofrecer capacidad de reacción y adaptación si así lo requiere el servicio. Existe una cantidad importante de usuarios trabajando también entre las 7:30 y las 8:00 horas, así como entre las 15:00 y las 16:30 horas, de manera que en algún momento sea necesario adaptar y/o ampliar el número de personas que atienden en tanto en remoto (CAU Central) como in situ en ese horario.
- En ocasiones concretas también existe la necesidad de que los técnicos in situ realicen trabajos por las tardes o incluso en fin de semana en diferentes entornos y el adjudicatario tendrá que adaptarse y responder ante la misma.

36.2.1.12 Niveles de servicio

El soporte de primer nivel deberá realizarse en plazos acotados y según unos parámetros de calidad que en parte se miden mediante valores cuantitativos (porcentaje de llamadas abandonadas, tiempo máximo de espera hasta la atención por parte del técnico, etc.) y en parte por características subjetivas como el buen trato, la capacidad de comprender a quien manifiesta una queja o la capacidad de analizar el problema para cuantificar su importancia y gravedad.

En el presente apartado se establecen los parámetros cuantitativos utilizados para medir la calidad del servicio y que constituirán los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

El grado de cumplimiento de los niveles de servicio se revisará periódicamente. El adjudicatario deberá identificar en cada incumplimiento las causas del mismo.

Las definiciones de los indicadores de nivel de servicio son:

Indicador	Definición
Tiempo medio de espera	Se refiere a la media de todas las llamadas en relación al tiempo de espera del usuario desde que llama al CAU hasta que es atendido.



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

Porcentaje de atención en menos de 20"	Se refiere al total de las llamadas atendidas en menos de 20 segundos sobre el total de las llamadas atendidas.
Porcentaje de llamadas abandonadas	Se refiere al total de llamadas que no se han atendido sobre el total de llamadas recibidas.
Porcentaje de resolución de incidencias en el CAU Central	Se refiere al total de incidencias finalizadas por el CAU Central (en remoto) sin haber sido escaladas a otro grupo de soporte, sobre el total de incidencias registradas.
Porcentaje de resolución de tiques en general en el CAU Central	Se refiere al total de tiques finalizados por el CAU Central (en remoto) sin haber sido escalados a otro grupo de soporte, sobre el total de tiques registrados. Destacar que el tipo de tique actualmente puede ser: • incidencia • petición de servicio • acciones proactivas • consulta • operación • monitorización • queja/sugerencia
Porcentaje de resolución de incidencias en el CAU	Se refiere al total de incidencias finalizadas por el CAU (remoto e in situ) sin haber sido escaladas a otro grupo de soporte, sobre el total de incidencias registradas.
Porcentaje de resolución de tiques en general en el CAU	Se refiere al total de tiques finalizados por el CAU (remoto e in situ) sin haber sido escalados a otro grupo de soporte, sobre el total de tiques registrados. De nuevo aquí el tipo de tique actualmente puede ser: • incidencia • petición de servicio • acciones proactivas • consulta • operación • monitorización • queja/sugerencia
Atención a usuarios correcta y cortés	El técnico del CAU empleará el tratamiento adecuado con el usuario según las políticas definidas evitando tratos preferentes no acordes



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

	con los roles jerárquicos definidos y aprobados y cualquier consideración ideológica, política, religiosa, etc.”
Valoración de los usuarios sobre el servicio global del CAU	En el momento de finalización de cualquier actuación los usuarios tienen a su disposición una encuesta mediante la cual es posible valorar la calidad del servicio prestado.
Formación continua	Es compromiso del CAU el ofrecer al usuario un servicio de calidad y adaptado siempre a las nuevas soluciones tecnológicas implantadas en Gobierno de Navarra. Por ello se establece un calendario de formación y reciclaje para los técnicos a lo largo del año estableciendo una base de conocimiento sólida de forma proactiva a las necesidades del servicio o mejorando los conocimientos que ya se poseen.

La adjudicataria deberá cumplir los siguientes niveles de servicio:

Indicador	Nivel de Servicio
Tiempo medio de espera	20 segundos
Porcentaje de atención en menos de 20”	90%
Porcentaje de llamadas abandonadas	5%
Porcentaje de resolución de incidencias en el CAU Central	20%
Porcentaje de resolución de tiques en general en el CAU Central	20%
Porcentaje de resolución de incidencias en el CAU	50%
Porcentaje de resolución de tiques en general en el CAU	50%
Atención a usuarios correcta y cortés	Obtener un resultado superior a 4 en la pregunta de "Atención y trato recibido" en la encuesta de satisfacción al usuario.
Valoración de usuarios del servicio global	Obtener un resultado medio superior a 4 puntos en la valoración global de la encuesta de satisfacción al usuario.
Formación continua	Establecer y cumplir un plan de formación de al menos 40 horas al año por técnico.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

El servicio debe tener continuidad, con independencia de los calendarios festivos de cada población. Es decir, la prestación del servicio no está condicionada al calendario laboral de Pamplona, sino que cada población dispondrá de un servicio acorde a sus propias festividades.

Los acuerdos de nivel de servicio podrán ser revisados de mutuo acuerdo entre el Gobierno de Navarra y el adjudicatario en función de la experiencia adquirida en el transcurso del contrato.

36.2.1.13 Calendario de actividades por fases

La prestación del servicio se desarrollará conforme a las siguientes fases:

- Transición
- Estabilización
- Servicio Regular
- Devolución del servicio

El contrato objeto del presente pliego tendrá como inicio efectivo la finalización de la fase de Transición.

Se detallan a continuación los aspectos más relevantes que deberán ser tenidos en cuenta por los licitadores a la hora de presentar sus ofertas de servicios.

Fase de transición

En esta fase preparatoria, que se considera previa al inicio de la prestación del servicio, los equipos de trabajo tendrán que adquirir el conocimiento necesario sobre los sistemas, procesos y herramientas que son objeto de este contrato y sobre el funcionamiento de los diferentes sectores del Gobierno de Navarra. Implicará la transferencia de conocimiento desde el propio Gobierno de Navarra y, en su caso, desde los actuales adjudicatarios.

Es esencial contemplar y dar la importancia necesaria a la etapa inicial de migración y transición que implicará el posible cambio de proveedor, debiéndose tomar las medidas necesarias para minimizar el impacto al inicio del contrato y para garantizar la continuidad del servicio existente en todos los centros, sin que en ningún momento se resienta el nivel del servicio prestado a los usuarios.

El Gobierno de Navarra considera que la fase de transición no debería superar un mes de duración.

El Gobierno de Navarra, validará que la transición haya sido adecuada y que el adjudicatario esté en condiciones de asumir el servicio. En caso contrario, el adjudicatario estará obligado a contratar los servicios del proveedor anterior (en caso de cambio del mismo) para asegurar la puesta en marcha del servicio en el plazo establecido y con las garantías necesarias.

Fase de estabilización

Esta fase, que arranca con el propio inicio de la prestación del servicio, considera la necesidad del adjudicatario de ajustar sus procedimientos y equipos al entorno de trabajo y problemática operativa existentes en el Gobierno de Navarra y de realizar las primeras mediciones y



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

contrastes de los parámetros de nivel de servicio que, de acuerdo con los requisitos establecidos en el presente pliego, deberán llegar a los niveles requeridos tras un período aceptable.

Por tanto, se admite que, para lograr un nivel óptimo de prestación de servicios, de acuerdo con los compromisos adquiridos a la firma del contrato, exista para el adjudicatario un período de estabilización de dos meses durante el cual se considerarán no aplicables los Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) aquí fijados.

Para el caso de las incidencias consideradas críticas en el alcance del presente pliego, este período se reducirá a la mitad, es decir, un mes.

Fase de servicio regular

En esta fase se realizarán las tareas propias de las líneas de servicio descritas en este pliego. A partir de su inicio, los niveles de servicio se considerarán contractuales y por tanto sujetos al Acuerdo de Nivel de Servicio suscrito.

Fase de devolución del servicio

El objetivo de esta fase es devolver la responsabilidad del servicio al Gobierno de Navarra o a quién éste determine.

Esta fase comenzará un mes antes del fin del contrato.

La reversión del servicio deberá abordarse como un proyecto, debiendo planificar el adjudicatario esta fase con la suficiente antelación.

Así pues, el adjudicatario deberá presentar un Plan de Devolución del Servicio que deberá incluir los siguientes puntos:

- Duración del plan.
- Cuantificación de los recursos que se consideran necesarios para realizar la transferencia de conocimiento y la transferencia tecnológica, por tipo de servicios.
 - Esta parte concreta de la oferta (cuantificable mediante fórmulas), según “Parte I. Condiciones Particulares”, **se incluirá únicamente en el Sobre C.**
- Método previsto para hacer la transferencia de conocimiento (paralelo, workshops, etc.) hacia el adjudicatario entrante.
- Requerimientos que se soliciten al nuevo adjudicatario para completar la correcta transferencia de conocimientos y la transferencia tecnológica, por tipo de servicios.
- Definición de un plan de asunción de responsabilidades y de gestión de conflictos en la resolución de problemas entre el adjudicatario de este concurso, el Gobierno de Navarra y otros proveedores que podrían actuar durante el periodo de devolución del servicio.

También deberá incluir el plan de entrega de:

- Conocimiento. Determinar el número de sesiones de traspaso y tipologías de éstas (workshops, conferencias, formación de equipos mixtos)



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

- Documentación. Determinar, en su caso, la documentación técnica que se aportará, los plazos de entrega y, en caso de que sean necesarias, la planificación y tipología de las sesiones de explicación de la documentación.
- Servicio. Determinar las condiciones del plan de traspaso del servicio, incluyendo el plan de comunicación de cambio al usuario.

Durante el periodo de devolución del servicio, el adjudicatario saliente ha de cumplir con los acuerdos de nivel de servicio. El plan de devolución no ha de causar ninguna discontinuidad en el servicio.

El adjudicatario estará obligado a:

- Ofrecer toda la ayuda necesaria en la transferencia al Gobierno de Navarra o a las terceras partes que éste designe.
- El Gobierno de Navarra, en su caso, podrá suscribir un contrato de licencia de uso sobre los sistemas del adjudicatario que fuesen necesarios para asegurar la continuidad del servicio.

36.2.1.14 Transformación del servicio

Superada la fase de transición, deberán llevarse a cabo los proyectos de transformación del servicio necesarios para optimizar los costes y mejorar la eficiencia del servicio, a través de los siguientes ejes de actuación:

- Mejora de la tecnología (homogeneización de infraestructuras, integración de herramientas, software libre, etc.).
- Mejora de los procesos (simplificación de circuitos, procedimentación, automatización de tareas, derivación de tareas in-situ a tareas en remoto, agilidad en el aporte de información, imputación de costes del servicio, etc.)
- Mejora de la estructura organizativa (sinergias en la capilaridad geográfica, sinergias en las coberturas horarias, definición de funciones, itinerarios formativos por niveles operativos, gestión unificada, etc.)

Dichos proyectos deberán formar parte del servicio y no enfocarse como proyectos independientes, tal como se indicaba al principio de este documento respecto de los valores y aptitudes que debe aportar el proveedor seleccionado (proactividad, innovación, etc.).

Por tanto, previo estudio de la situación de partida, el adjudicatario deberá presentar un "Plan de transformación" que contemple la ejecución de los proyectos antes citados y que prevea la gestión del cambio asociada y la dinamización periódica de las medidas adoptadas.

Los trabajos a desarrollar se canalizarán a través de diferentes tipos de servicio que se describen a continuación:

36.2.2 Centro de Atención a Usuarios (CAU Central)

Los objetivos básicos del Centro de Atención a Usuarios del presente concurso serán los de proporcionar una correcta atención a los usuarios, resolver dudas o consultas, gestionar la



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

resolución de las incidencias, gestionar las altas, bajas y modificaciones de usuarios en las diferentes plataformas, acometer la realización y/o gestión de peticiones de servicio y proceder con la monitorización de los sistemas.

El personal del CAU deberá de adquirir conocimientos específicos del entorno y estar permanentemente actualizado en su conocimiento sobre actuaciones y procedimientos que se estén aplicando a se vayan a producir sobre las instalaciones. Para ello la empresa adjudicataria se responsabilizará de la formación de su personal y procederá a las acciones formativas necesarias. Así mismo, será responsable de elaborar los procedimientos de actuación ante cualquier actuación. Gobierno de Navarra podrá reclamar la sustitución de parte del personal o la formación del mismo siempre que detecte que se están dando soluciones erróneas o equivocadas, o que las actuaciones se demoran más de lo razonable o que existe la necesidad de actualizar conocimientos sobre nuevas tecnologías, para el correcto desempeño de sus funciones.

El CAU será el punto único de contacto entre el usuario y el servicio que deba recibir, actuando de ventanilla única. Se evitará siempre que el usuario entre en contacto directo con el área afectada o viceversa, y que siempre que una tercera empresa actúe lo haga bajo la supervisión y coordinación del CAU o del resto de personal resultante de este concurso y que tenga relación directa con el usuario.

La atención de primer nivel deberá realizarse en plazos acotados y según unos parámetros de calidad que en parte se miden mediante valores cuantitativos (número máximo de llamadas perdidas, tiempo máximo de espera hasta la atención por parte del operador humano) y en parte por características subjetivas como el buen trato y la capacidad de comprender a quien manifiesta una queja y capacidad de analizar el problema para cuantificar su importancia y gravedad. El adjudicatario será responsable de aplicar los procedimientos de atención telefónica, donde se indicaran las pautas a seguir para responder con calidad, eficacia y eficiencia.

El CAU también deberá seguir y controlar los tiempos de resolución cuando el escalado de los tiques se produzca a otros Grupos de Soporte.

Los canales de comunicación principales para incidencias y peticiones con el CAU estarán soportados por:

- Teléfono
- Correo electrónico
- Web

El servicio de CAU lo ofrecerá la empresa adjudicataria con personas dedicadas en exclusiva a este proyecto. **Para verificar la factibilidad del nivel ofrecido se presentará en la oferta relación nominal del personal disponible.**

A continuación, se enumeran los trabajos principales que comprende el servicio de CAU Central:



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

- Recogida de llamadas, con identificación de los parámetros básicos para la generación de un tique.
- Información al usuario del estado de sus incidencias.
- Diagnóstico inicial de la incidencia y categorización.
- Resolución de los tiques en un porcentaje determinado en el acuerdo de nivel de servicio.
- Escalado de la incidencia, si procede, a la unidad o empresa correspondiente.
- Documentación de todas las soluciones intentadas y eficaces.
- Información al usuario de las actuaciones previstas.
- Realización de encuestas ante cuestiones planteadas por Gobierno de Navarra.
- Seguimiento de todas las incidencias, reclamando a las unidades prestatarias.
- Realización de informes de seguimiento relacionados con la gestión de los niveles de servicio y escalados para todo el ámbito de actuación de este pliego.
- Asegurar la correcta actualización de todos los procedimientos operativos.
- Realizar el cierre de las incidencias en la herramienta de tiqueting.
- Resolución en remoto.
- Labores previas o en remoto para la instalación, reinstalación o migración del sistema operativo de los equipos.
- Labores previas o en remoto para la instalación, reinstalación o migración de aplicaciones en las estaciones de trabajo.
- Gestión de quejas y sugerencias.
- Operación de primer nivel de los sistemas (altas, bajas, modificaciones, etc).
 - catálogo de servicios de Gobierno de Navarra
 - directorio activo
 - mensajería
 - copias de seguridad
 - cifrado de portátiles
 - cualquier otra que se procedimente mediante tareas de primer nivel
- La monitorización de primer nivel de las plataformas que se vayan incorporando al sistema de monitorización.

A continuación, se detallan de manera un poco más ampliada algunos de estos trabajos:

36.2.2.1 Recepción de llamadas y primer nivel de soporte

El CAU constituirá el punto de contacto inicial entre los usuarios y el servicio que deban recibir, actuando de ventanilla única, siendo además responsable del primer nivel de soporte en el proceso de Gestión de Incidencias.

Los canales de comunicación con el CAU estarán soportados por:

- Teléfono
- Correo electrónico
- Web



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

Los objetivos básicos de esta línea de servicio serán los de proporcionar una correcta atención a los usuarios, proporcionar asistencia técnica a los usuarios finales en las diferentes áreas operativas (aplicaciones, sistemas, comunicaciones, hardware, etc.), resolver dudas o consultas, gestionar la provisión a los usuarios de acceso a los distintos recursos de información y tecnológicos, acometer la realización de cualquier otra petición de servicio estándar y gestionar la resolución de las incidencias.

El soporte de primer nivel incluye, entre otros, todos los servicios y actividades encaminadas a la gestión del parque hardware y software de puestos de trabajo que no requiera actuación in situ. Comprende la atención, diagnóstico y resolución en remoto de incidencias y peticiones sobre servicios del puesto de trabajo.

El CAU se encargará del diagnóstico inicial de la incidencia, de su clasificación y del soporte inicial que, en su caso, permita dar soluciones rápidas, aunque sean temporales.

El adjudicatario será responsable de aplicar el procedimiento de atención telefónica, donde se indicarán las pautas a seguir para acotar el problema e identificar el impacto y la severidad del mismo.

El CAU se encargará de la distribución de software en los puestos de trabajo, asistido por las herramientas que estuvieran disponibles.

El CAU deberá documentar todas las soluciones intentadas y eficaces. Deberá participar en la actualización de la base de datos de soluciones proporcionando información o documentación sobre la resolución de incidencias y peticiones.

El CAU deberá participar en la creación y publicación de documentos para la auto-resolución de incidencias por los propios usuarios.

36.2.2.2 Resolución por CAU Central sin la participación de otros grupos de soporte

Uno de los parámetros que rige la calidad de cualquier soporte de primer nivel es el porcentaje de resolución en el primer contacto, sin la participación de otros grupos de soporte. Es objetivo del Gobierno de Navarra disponer de un CAU que atienda, registre y canalice cualquier incidencia o petición de servicio procedente de sus usuarios TIC y que resuelva en la primera línea de contacto un porcentaje elevado de las mismas, quedando establecido el porcentaje mínimo en los acuerdos de nivel de servicio.

36.2.2.3 Acceso remoto

El Gobierno de Navarra pondrá a disposición del adjudicatario las herramientas disponibles actualmente para el acceso remoto del personal del CAU a los puestos de trabajo de los usuarios, que podrán ser distintas en cada caso atendiendo a cuestiones de seguridad y de restricciones en las comunicaciones y equipamientos.

Los técnicos deberán utilizar el servicio de control remoto de PC siempre con el conocimiento y consentimiento previo del usuario del puesto remoto y bajo la supervisión del mismo, por lo que el usuario deberá estar presente desde el inicio de la sesión remota hasta su finalización.



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

36.2.2.4 Registro de incidencias y peticiones de servicio

Tanto las incidencias o peticiones de servicio que se resuelvan en la misma llamada como las que no puedan ser resueltas de forma inmediata o deban ser escaladas, deberán quedar registradas en la herramienta de "tiqueting" del Gobierno de Navarra utilizada en el proceso de gestión de incidencias. Ello conllevará la identificación de los parámetros básicos para la generación de un tique, como la identificación inequívoca del origen de la llamada o el procedimiento de recepción y tramitación. Todos los datos necesarios deberán quedar reflejados en dicha herramienta para poder ser tratados automáticamente en la generación de informes.

Todas las incidencias y peticiones de servicio recibidas por cualquiera de los canales establecidos generarán un registro en la herramienta de "tiqueting". De no ser posible su resolución en primera llamada, se deberá establecer su prioridad y se deberá comunicar al usuario el nº de tique para facilitar su seguimiento. Las llamadas o correos relacionados con tiques registrados (reclamación, información sobre el estado de un tique, aportación de información adicional, etc.) no generarán un nuevo registro, aunque sí que deberán dejar constancia en el propio tique mediante la correspondiente anotación.

36.2.2.5 Escalado

La atención de este servicio es una atención de primer nivel, pudiendo traspasar o escalar la incidencia o petición a otros grupos de soporte en los casos en los que no pueda ser resuelta en remoto o corresponda su resolución a grupos especializados de segundo o tercer nivel.

El escalado a otros grupos de soporte se establecerá a través de los procedimientos definidos en el proceso de gestión de incidencias. El escalado a otros grupos externos (departamentos implicados, empresas de servicios, fabricantes, suministradores, instaladores, operadores de telecomunicaciones, otros CAU externos o internos) se realizará mediante los protocolos definidos en cada caso.

36.2.2.6 Seguimiento y reclamación de incidencias

Para un correcto seguimiento de las incidencias, se deberán manejar de forma correcta los cambios de estado y anotaciones establecidos en los procedimientos de gestión de incidencias definidos por el Gobierno de Navarra (abierta, en curso, pendiente, cerrada, etc.).

Será responsabilidad del CAU el control de los tiempos de resolución cuando el escalado de la incidencia se produzca tanto a otros grupos o líneas de soporte como a departamentos implicados, empresas de servicios, fabricantes, suministradores u otros CAU externos o internos.

Se reclamarán a las unidades prestatarias actuaciones urgentes cuando peligre el cumplimiento de algún nivel de servicio.

Las incidencias abiertas con empresas externas deberán ser reclamadas según los procedimientos establecidos.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

Cuando finalice el ciclo de vida de una incidencia, se procederá a su finalización buscando siempre el visto bueno del usuario, aplicando para ellos los procedimientos establecidos por Gobierno de Navarra.

El CAU deberá atender a su vez cuantas consultas le planteen otras unidades o grupos de soporte para la resolución de incidencias y peticiones dentro de su ámbito de actuación.

36.2.2.7 Información al usuario

El CAU deberá informar al usuario tanto del estado de sus incidencias como de las actuaciones previstas para corregirlas o darles curso, o bien de su fecha prevista de resolución. La comunicación se realizará preferentemente por el mismo canal utilizado por el usuario.

El CAU deberá dejar constancia de las reclamaciones y quejas realizadas por los usuarios en relación a cualquier incidencia o petición, procediendo a su reapertura en el caso de no conformidad con la resolución.

El CAU participará en los procesos y mesas de gestión de cambios y se encargará de la difusión a las distintas sedes de las actuaciones y novedades que les afecten.

36.2.2.8 Coordinación de los técnicos in-situ

El CAU coordinará las actuaciones de los técnicos in-situ, a quienes tendrá permanentemente localizados. Todas las actuaciones serán controladas a través de la Herramienta de Gestión de Tiques.

36.2.2.9 Encuestas

Podrá encargarse al CAU la realización de encuestas a los usuarios ante cuestiones planteadas por el Gobierno de Navarra.

36.2.2.10 Actuaciones a demanda

Además de las incidencias y peticiones de servicio formuladas por los propios usuarios, por parte de los responsables técnicos del Gobierno de Navarra podrán demandarse tareas de carácter más específico incluidas dentro del alcance de este pliego. Dichas tareas serán demandadas con tiempo suficiente para evitar que puedan afectar a los niveles de servicio establecidos para la resolución de incidencias. Algunos de estos tipos de actuaciones son entre otros los siguientes:

- Instalaciones múltiples en remoto de aplicaciones corporativas.
- Instalación, actualización o configuración de software en remoto para múltiples usuarios, por ejemplo durante la implantación de nuevas aplicaciones o funcionalidades (configuraciones específicas, versión de navegador, versión de java, librerías, componentes, runtimes, etc.).
- Tareas derivadas del proceso de gestión de problemas, tanto para la investigación de la causa raíz como para su resolución.

Podrá demandarse también la realización de tareas de carácter periódico.



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

36.2.2.11 *Detección de problemas y riesgos y escalado jerárquico*

El CAU deberá ser capaz de detectar incidencias masivas y alertar ante caídas de servicios críticos. También deberá ser capaz de identificar problemas y riesgos en el servicio y proponer mejoras en la actuación. Comunicará a los gestores del Gobierno de Navarra los problemas de software y hardware detectados y procederá al escalado jerárquico cuando los recursos necesarios para resolver la incidencia sean insuficientes.

El adjudicatario participará en los procesos y mesas de gestión de problemas implantados en Gobierno de Navarra, colaborando en la investigación de la causa raíz de los problemas y en la propuesta e implantación de soluciones definitivas o temporales (workarounds).

36.2.3 Servicios de Soporte in situ (CAU in situ)

La empresa adjudicataria proporcionará la asistencia técnica in situ destinada a solucionar los problemas o necesidades relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) que puedan surgirles a los usuarios en sus puestos de trabajo y que no puedan ser resueltas de forma remota y conforme a las políticas y procedimientos establecidos por Gobierno de Navarra.

Los desplazamientos del personal técnico que deba personarse para realizar las actuaciones no resueltas en primera instancia por el CAU Central correrán a cargo de la empresa, que deberá contar con un equipo humano suficientemente dimensionado y con movilidad suficiente para satisfacer los Acuerdos de Nivel de Servicio expresados en este pliego.

Las principales líneas de actuación para este servicio son:

1. Instalación y soporte del puesto de trabajo.
 - a. Instalación, Movimiento, Añadidos y Cambios de equipos y software según el procedimiento establecido.
 - b. Soporte a la gestión del suministro de nuevos equipos, complementando las tareas realizadas por la empresa suministradora. Ésta última realiza la instalación básica del software estándar de Gobierno de Navarra y traspaso de datos y configuraciones del equipo del usuario y el CAU in situ realiza la instalación de software avanzado que se precise en cada caso.
 - c. Mantenimiento preventivo y evolutivo de hardware y software de puesto de trabajo.
 - d. La ejecución de la parte informática de los traslados físicos de unidades de Gobierno de Navarra.
 - e. Mantenimiento de la documentación relacionada, incluido el inventario.
 - f. Actuaciones a demanda.
2. Tratamiento de peticiones, incidencias y problemas.
 - a. Análisis de peticiones. Determinación de la mejor solución para cada petición, conforme al equipamiento hardware y software homologado.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

- b. Diagnóstico y resolución de incidencias.
- c. Análisis de incidencias, determinación de problemas y planes de acción para su solución.
- d. Gestión de la retirada de los equipos funcionalmente obsoletos.
- e. Mantenimiento de la documentación relacionada, incluido el inventario.

El servicio de CAU in situ lo ofrecerá la empresa adjudicataria con personas dedicadas en exclusiva a este proyecto. **Para verificar la factibilidad del nivel ofrecido se presentará en la oferta relación nominal del personal disponible.**

A continuación, se detallan de manera un poco más ampliada algunos de estos trabajos:

36.2.3.1 *Mantenimiento software*

Aplicable al sistema operativo de los elementos que son objeto del contrato, así como a todo el software base, software corporativo y departamental. Comprende las intervenciones necesarias para la resolución de incidencias y peticiones en los ordenadores personales objeto del contrato de la siguiente naturaleza:

- Instalación y configuración de equipos.
- Sistema operativo: reconfiguración o reinstalación del sistema operativo.
- Actualizaciones de sistema operativo (mantenimiento preventivo).
- Drivers de periféricos: instalación o reinstalación del software necesario para el acceso a los periféricos conectados directamente a los equipos o a través de la red de datos.
- Parches que pudieran ser necesarios para corregir un funcionamiento anómalo del software (mantenimiento correctivo).
- Instalación/reinstalación/actualización y configuración del software base de Gobierno de Navarra, corporativo y departamental.
- Implantación de aplicaciones corporativas y departamentales.
- Instalación de software adicional licenciado y autorizado.
- Software de comunicaciones: instalación y configuración de los programas que proporcionan acceso a servidores locales (de aplicaciones o datos), impresión en red, correo electrónico y navegación Web, con los plugins correspondientes.
- Limpieza de virus y malware en general.
- Recuperación de datos de usuario siempre que sea técnicamente posible. En el caso de avería irrecuperable se normalizará el equipo con la imagen que entregará el Gobierno de Navarra para cada ámbito.

36.2.3.2 *Gestión de inventario*

El inventario es el repositorio primario y común a todos los grupos de soporte, donde se recoge toda la información de cada uno de los elementos que configuran el puesto de trabajo. Contiene en detalle la información tanto de los elementos hardware como software base.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

La gestión de inventario permitirá tener un mejor conocimiento por parte de los técnicos asignados al servicio y hacer un seguimiento de todos los elementos que conforman la infraestructura y servicios del puesto de trabajo.

El inventario será alimentado por diversas fuentes. Será responsabilidad del adjudicatario recopilar la información necesaria y actualizarlo convenientemente en las herramientas utilizadas por el Gobierno de Navarra para este fin.

El adjudicatario tendrá la responsabilidad de mantener actualizado en cada momento el inventario del equipamiento objeto de este contrato, garantizando la fiabilidad del mismo. El inventario contendrá:

- Datos identificativos del equipo (número de serie, código de inventario)
- Datos de titularidad (usuario del equipo, departamento, dirección general, servicio)
- Datos de ubicación (localidad, centro, lugar dentro del centro)
- Datos técnicos (tipo de equipo, fabricante, modelo, sistema operativo, etc.)

El Gobierno de Navarra dispone actualmente de herramientas para el descubrimiento y obtención de parte de los datos del inventario del parque microinformático conectado en red.

Las tareas de inventariado incluirán la instalación y mantenimiento del agente de descubrimiento de inventario en los equipos que se precise. También incluirán la identificación mediante etiquetado de los equipos, siguiendo los procedimientos que en este aspecto determine el Gobierno de Navarra. Las etiquetas para el etiquetado de los equipos irán a cargo de Gobierno de Navarra.

36.2.3.3 *Gestión de la retirada de los equipos funcionalmente obsoletos*

Incluye la realización de los trabajos necesarios para preparar la retirada de los equipos obsoletos o declarados no útiles. Estos trabajos serán solicitados mediante la correspondiente petición de servicio.

Si los equipos se declaran no útiles, el adjudicatario deberá retirarlos para su revisión, realizar un formateo a bajo nivel de los discos duros para el borrado de los datos.

Del mismo modo, los equipos retirados por obsolescencia que puedan ser reutilizados en entornos menos exigentes serán revisados y formateados para dejarlos a punto para su entrega en destino.

La entrega final de los equipos en un punto de recogida selectiva de residuos para su posterior reciclaje será tarea del servicio de Mantenimiento Hardware no incluido en este pliego, salvo que en algún caso el Gobierno de Navarra decidiera utilizar otros servicios de recogida que tuviese concertados.

Todas estas actuaciones estarán controladas y coordinadas por los responsables técnicos del Gobierno de Navarra, para lo cual deberán recibir del adjudicatario los informes y certificados que se precisen como resultado de la retirada y destrucción de información de los equipos.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

En la realización de todas estas acciones, el adjudicatario deberá asegurar la correcta actualización del inventario.

36.2.3.4 Gestión del suministro de nuevos equipos

El adjudicatario del presente contrato deberá gestionar las relaciones con las empresas con contratos vigentes de suministro y/o mantenimiento de equipamiento microinformático del Gobierno de Navarra y coordinar las instalaciones de equipos nuevos por parte de dichos suministradores, asegurando que los puestos quedan totalmente operativos tras el suministro con la configuración apropiada al modelo suministrado. El adjudicatario deberá completar las actuaciones particulares de cada modelo o usuario que no estén encomendadas al suministrador.

Asimismo, el adjudicatario asegurará, en su caso, la inclusión de dichos equipos en el inventario.

La instalación de nuevos equipos podrá provocar rotación de los existentes, con las consiguientes actuaciones que deberá llevar a cabo el adjudicatario.

36.2.3.5 Traslados

Se entiende por traslado las tareas necesarias para la desinstalación de los equipos informáticos en origen, embalaje en su caso, transporte a destino, instalación y puesta en marcha con la configuración de los servicios dependientes de la nueva ubicación.

Los equipos trasladados deberán dejarse operativos en el punto de destino, con conexión a red local, configuración de acceso a servidores del centro y configuración de impresoras. También deberán quedar operativos, en su caso, las impresoras de red y los equipos multifunción.

Los cambios que se produzcan como consecuencia del traslado deberán quedar reflejados en la aplicación de inventario.

A los efectos del alcance de este contrato existirán traslados de equipos dentro de las dependencias de la misma sede y traslados a distinta sede. También existirán traslados individuales con sus respectivas impresoras y periféricos y traslados que superen dicho número. Quedarán incluidos en el alcance de este contrato los traslados dentro de la misma sede y los traslados a distinta sede, independientemente del número de equipos a trasladar.

Los traslados serán avisados al adjudicatario con la suficiente antelación y deberán ajustarse, en su caso, a la planificación que estuviera prevista. En función del tipo de dependencias a trasladar y del impacto en los servicios públicos prestados en tales dependencias, será preciso que el adjudicatario refuerce el equipo de trabajo dedicado al traslado con el fin de que dichos servicios públicos queden restablecidos en el menor tiempo posible.

36.2.3.6 Actuaciones a demanda

Se trata de actuaciones realizadas a solicitud de los responsables técnicos del Gobierno de Navarra. Las actuaciones demandadas serán planificadas con tiempo suficiente para evitar que puedan afectar a los niveles de servicio establecidos para la resolución de incidencias. Algunos



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

de estos tipos de actuaciones, que se consideran incluidos en el alcance de los servicios objeto de este pliego, son entre otros los siguientes:

- Traslados e instalaciones de nuevos ordenadores personales que no se incluyan en las obligaciones del suministrador (por ejemplo reutilización de equipos, cambio de usuario del equipamiento, traslado de equipamiento a otros centros, o adquisición de equipamiento sin instalación).
- Instalaciones o ampliaciones de configuraciones o actualizaciones múltiples in-situ en equipos ya instalados, por ejemplo durante la implantación de nuevas aplicaciones o de nuevas funcionalidades de aplicaciones existentes.
- Participación en procesos de implantación de nuevas aplicaciones o de nuevas funcionalidades de aplicaciones ya existentes mediante la resolución in-situ de las incidencias y peticiones de servicio que pudieran surgir sobre los puestos de trabajo objeto de la implantación. En particular, podrá requerirse colaboración para la revisión in-situ de los puestos de trabajo para comprobar y satisfacer los requisitos mínimos exigidos para la implantación.
- Instalaciones múltiples de aplicaciones corporativas o de nuevas normalizaciones, incluidas las derivadas de un cambio de versión del sistema operativo.
- Análisis de la situación de las infraestructuras y equipamientos de un centro dado y propuestas de mejora para la obtención de un mayor rendimiento.
- Recogida de información sobre las infraestructuras y equipamientos de un centro de trabajo dado para la realización por ejemplo de análisis de costes.
- Colaboración con el Gobierno de Navarra para la difusión de nuevos modelos de infraestructuras o equipamientos.
- Homogeneización de equipos de uso público intensivo y protección mediante la instalación de software o tarjetas de congelación para limitación de accesos y protección de configuraciones.
- Montaje de equipamiento en aulas, salas y salones para la celebración de actividades formativas, exámenes, o cualquier otro tipo de eventos.
- Inventariado y etiquetado de equipos pendientes de inventario.
- Actuaciones de mantenimiento preventivo específicas.
- Tareas derivadas del proceso de gestión de problemas, tanto para la investigación de la causa raíz como para su resolución.
- Acciones de divulgación en los centros de trabajo.

36.2.3.7 Detección de problemas y riesgos y escalado jerárquico

El equipo del adjudicatario destinado al servicio deberá ser capaz de identificar problemas y riesgos en el servicio y proponer mejoras en la actuación. Comunicará a los gestores del Gobierno de Navarra los problemas de software y hardware detectados y procederá al escalado jerárquico cuando los recursos necesarios para resolver la demanda sean insuficientes.



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

El adjudicatario participará en los procesos y mesas de gestión de problemas implantados en el Gobierno de Navarra, colaborando en la investigación de la causa raíz de los problemas y en la propuesta e implantación de soluciones definitivas o temporales (workarounds).

36.2.4 Periodo de Atención las 24 horas del día, los 365 días del año

Tal y como se recoge en el **apartado 36.2.1.11.**

36.2.5 CAU VIP

El CAU ofrecerá un servicio de CAU VIP destinado a usuarios y puestos de trabajo que requieran esta atención. Este servicio incluirá un teléfono diferenciado de contacto y una atención exclusiva, bien se necesite en remoto o incluso in situ.

Este servicio se requiere en atención a su especial relevancia, para los órganos superiores y órganos directivos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (Presidencia, Consejeros/as y Gabinetes de los Consejeros/as y Directores/as Generales o puestos similares en Organismos Autónomos) y altos representantes de la administración en la Comunidad Foral de Navarra (Presidencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, etc). Se precisará un servicio de atención prioritario y personalizado, adaptado a las especiales características de importancia, urgencia, confidencialidad, movilidad y disponibilidad de estos cargos.

Son altos cargos y por tanto usuarios VIP del Gobierno de Navarra:

1. El Presidente/a y los Consejeros/as del Gobierno de Navarra.
2. Los miembros de los Gabinetes de los anteriores (a excepción del personal administrativo).
3. Los Directores/as Generales de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
4. Los Directores/as Gerentes y asimilados de los organismos e instituciones públicas dependientes de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, con las cuales se disponga de acuerdos especiales en relación con determinadas aplicaciones, sistemas o servicios puestos a su disposición por el Gobierno de Navarra.

Asimismo, el servicio se requiere en atención a su especial relevancia para los puestos de trabajo considerados como críticos en Gobierno de Navarra (puestos críticos de atención al público, puestos de Operación de SOS Navarra, puestos dedicados a la celebración de la Sesión de Gobierno, etc.)

El adjudicatario recibirá, una vez firmado el contrato, la documentación e información relativa a los usuarios y puestos VIP.

36.2.6 Servicio de Guardia localizada

La empresa adjudicataria proporcionará un primer nivel de guardia localizada al móvil de un técnico con disponibilidad 24x7 que podrá desplazarse a los entornos para resolver las incidencias críticas a petición del CAU Central.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

En los incidentes considerados como críticos (urgentes) el tiempo para presentarse en el lugar del incidente (tiempo de respuesta) será de 1 hora como máximo, en Pamplona y su comarca. Para el resto de zonas, este tiempo se incrementará con el tiempo necesario para el desplazamiento desde Pamplona. Se considera incidente crítico aquel que deja sin servicio a varios usuarios o bien aquel que sólo afecta a un puesto de trabajo o usuario (VIP) pero cuyo funcionamiento es indispensable. En el resto de avisos el tiempo máximo para presentarse en el lugar del incidente (tiempo de respuesta) será de 2 horas, en Pamplona y su comarca, que se incrementará con el tiempo necesario para el desplazamiento desde Pamplona, para el resto de las zonas.

Se deberá ofertar un único precio de **Técnico de Primer Nivel de Guardia Disponible** por hora, debiendo excluir el IVA correspondiente.

Se deberá ofertar un único precio de **Técnico de Primer Nivel de Guardia Contactado** por hora, debiendo excluir el IVA correspondiente.

El primero corresponde a la propia disponibilidad para llevar el móvil y el segundo aplica cuando se hace uso efectivo del servicio, bien en remoto, bien con desplazamiento in situ.

36.2.7 Coordinación y Supervisión del Servicio

El servicio prestado por el adjudicatario debe incluir 1 persona necesaria para realizar la labor de Coordinación incluyendo, entre otras, las siguientes tareas:

- Comunicación y coordinación con el responsable del contrato de Gobierno de Navarra.
- Ejecución de proyectos para la mejora del servicio.
- Obtención de informes de servicio.
- Incorporación progresiva de Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Incorporación de nuevos servicios en el CAU.
- Implantación de las indicaciones y procedimientos establecidos por el Gobierno de Navarra en relación a los procesos definidos en materia de TI.
- Análisis posibles mejoras en los procedimientos actuales del CAU.
- Colaboración con los técnicos de Gobierno de Navarra en nuevos proyectos.

En la oferta, se debe indicar detalladamente la formación técnica, la experiencia y los trabajos realizados del técnico ofertado, siendo condición imprescindible:

- Titulación universitaria o de grado expedida u homologada por el Ministerio de Educación y experiencia superior a 2 años en labores de coordinación en gestión de servicios de tecnologías de la información, o sin requisito de formación y una experiencia de 4 años en labores de coordinación en gestión de servicios de tecnologías de la información

Se deberá ofertar un único precio de Técnico de Coordinación por hora, debiendo excluir el IVA correspondiente.

El servicio prestado por el adjudicatario debe incluir 1 persona necesaria para realizar la labor de Supervisión incluyendo, entre otras, las siguientes tareas:



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

- Comunicación y coordinación con el responsable del contrato de Gobierno de Navarra.
- Organizar a los técnicos por entornos.
 - Seguimiento y supervisión de los tiques.
 - Gestionar las dudas y consulta de los técnicos que pertenecen al CAU.
 - Organizar y supervisar trabajos programados a realizar por el CAU.
 - Gestiones con los usuarios que requieran una atención o trato especial.
 - Colaboración con los técnicos de Gobierno de Navarra en nuevos proyectos.

En la oferta, se debe indicar detalladamente la formación técnica, la experiencia y los trabajos realizados del técnico ofertado, siendo condición imprescindible que:

- Titulación universitaria o de grado expedida u homologada por el Ministerio de Educación y experiencia superior a 2 años en labores de supervisión en gestión de servicios de tecnologías de la información, o sin requisito de formación y una experiencia de 4 años en labores de supervisión en gestión de servicios de tecnologías de la información.

Se deberá ofertar un único precio de Técnico de Supervisión por hora, debiendo excluir el IVA correspondiente.

36.2.8 Modelo de Gestión de Servicios de TI

Actualmente, Gobierno de Navarra en su Servicio de Infraestructuras Tecnológicas y Centro de Soporte orienta en la medida de lo posible su gestión de servicios de TI basándose en las buenas prácticas de ITIL. La empresa adjudicataria desarrollará por tanto sus servicios y establecerá sus procedimientos apoyándolos progresivamente en un Modelo de Gestión de los Servicios de TI basado en las mejores prácticas de ITIL.

El Gobierno de Navarra, en cualquier momento de la ejecución del contrato, se reserva la posibilidad de auditar los procedimientos operativos llevados a cabo por el adjudicatario, comprometiéndose éste a mantenerlos actualizados y documentados convenientemente. Cualquier cambio en los procedimientos necesitará la aprobación por parte del Gobierno de Navarra.

El adjudicatario deberá integrarse plenamente y participar en todos los procesos ITIL implantados en el Gobierno de Navarra y muy en particular en los de Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios y Gestión de la Configuración.

Para la operativa de todos estos procesos se utilizarán necesariamente las herramientas de la plataforma de gestión de servicios del Gobierno de Navarra y se seguirán los procedimientos definidos, especialmente en lo que a gestión de tiques se refiere. Además, el adjudicatario deberá participar en los distintos grupos de trabajo que se constituyan para la coordinación y seguimiento de dichos procesos.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

36.2.9 Avisos

Este servicio implica que la empresa adjudicataria atienda ciertas tareas muy ocasionales (desplazamientos excepcionales, etc) con técnicos diferentes a los comprometidos para este proyecto.

Se deberá ofertar un único precio de **Técnico de Avisos** por hora, debiendo excluir el IVA correspondiente.

Se puede considerar como dato orientativo un total de 100 horas al año dedicadas en este sentido.

36.2.10 Condiciones particulares de algunos entornos

36.2.10.1 Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea (SNS-O)

Tiene sus propios técnicos de primer nivel (funcionarios o contratados) que recogen las peticiones o incidencias de sus usuarios y las atienden y resuelven (remotamente o in situ). Estos técnicos propios del SNS-O cubren el horario de lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas.

Los usuarios del SNS-O llaman al CAU objeto de este pliego a partir de las 22:00 horas de lunes a viernes y durante todo el día en fines de semana y festivos, de manera que SNS-O se apoya así en el servicio objeto de este pliego para cubrir un 24x7 a sus usuarios.

36.2.10.2 Policía Foral

El CAU recoge las llamadas de los usuarios de Policía Foral, pero si es necesario un soporte in situ entonces lo realizan uno de sus técnicos propios. Es decir, el servicio de CAU Central lo presta Gobierno de Navarra y el servicio de CAU in situ lo asume la propia Policía Foral.

36.2.10.3 Red de Bibliotecas

La Red de Bibliotecas requiere el siguiente horario de atención in situ concreto:

- desde las 8:00 a las 20:30 horas de lunes a viernes, exceptuando el periodo desde el 15/06 al 15/09 que será de 8:00 a 15:00, también de lunes a viernes.

La relación de Bibliotecas de Navarra es la siguiente:

ABLITAS	CINTRUÉNIGO	OLITE
AIBAR	CORELLA	PAMPLONA-MENDILLORI
ALLO	CORTES	PAMPLONA-ITURRAMA
ALTSASU/ALSASUA	ESTELLA	PAMPLONA-ITURRAMA
ANDOSILLA	ETXARRI ARANAZ	PAMPLONA-SAN JUAN
ANSOAIN	FALCES	PAMPLONA-SAN JORGE
AOIZ	FITERO	PAMPLONA-ECHAVACOIZ
VALLE ARANGUREN	FUNES	PAMPLONA-MILAGROSA
LOS ARCOS	FUSTIÑANA	PAMPLONA_CHANTREA
ARGUEDAS	HUARTE/UHARTE	BIBLIOTECA GENERAL



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

ARTAJONA	IRURTZUN	PAMPLONA-YAMAGUCHI
	LEITZA	PAMPLONA-SAN PEDRO
AURIZBERRI/ESPINAL	LERÍN	PERALTA
AZAGRA	LESAKA	PUENTE LA REINA
BARAÑAIN	LODOSA	RIBAFORADA
BAZTÁN	LUMBIER	RONCAL
BERA/VERA DE BIDASOA	MARCILLA	SAN ADRIÁN
BERIAIN	MÉLIDA	SANGÜESA
BERRIOZAR	MENDAVIA	TAFALLA
BUÑUEL	MENDIGORRÍA	TUDELA
BURLADA	MILAGRO	VALTIERRA
CAPARROSO	MIRANDA DE ARGA	VIANA
CARCASTILLO	MONTEAGUDO	VILLAFRANCA
CASCANTE	MURCHANTE	VILLAVA
CÁSEDA	NOAIN	ZIZUR MAYOR
CASTEJÓN	OLAZTI/OLAZAGUTÍA	

Hay que tener en cuenta que, durante las fiestas locales de Pamplona, el resto de las bibliotecas trabajan con normalidad y deben ser atendidas y viceversa.

36.2.10.4 Hacienda Tributaria de Navarra durante la campaña de la renta

Durante la campaña de la renta, que viene a durar aproximadamente 3 meses (de abril a junio) el Organismo Autónomo de la Hacienda Tributaria de Navarra requiere un servicio extra compuesto por:

- 1 técnico con dedicación exclusiva realizando soporte in situ desde las 8:00 hasta las 15:00 horas de lunes a viernes. En este caso la necesidad es de un mes más aproximadamente los tres meses que dura la campaña.

36.3 Documentación de actuaciones realizadas

La empresa adjudicataria del servicio de soporte de primer nivel, deberá entregar diferentes informes con los datos y en el formato que le sean requeridos desde Gobierno de Navarra con el fin de documentar la actividad realizada. Algunos de estos informes de actuaciones, que se consideran incluidos en el alcance de los servicios objeto de este pliego, son entre otros los siguientes:

- Informe con periodicidad semestral documentando los resultados de la encuesta de satisfacción incluida en la finalización de los tiques, así como su correspondiente análisis.
- Informes con periodicidad anual documentando en detalle la actividad realizada por el servicio de CAU y orientados a ser suministrados a las diferentes unidades cliente de Gobierno de Navarra.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

- Se realizará uno general para todo Gobierno de Navarra, uno por cada Departamento, así como uno dedicado en exclusiva a alguna unidad considerada como especial a estos efectos.
- Incluirán entre otros:
 - Volúmenes de tiques
 - Distribución por unidades
 - Distribución por prioridades
 - Distribución por tipo
 - Distribución por ventanas horarias, por días y por meses
 - Distribución por categorización
 - Análisis de tiques VIP
 - Grados de cumplimiento por prioridad y tiempos objetivos internos
 - Datos extraídos a partir de la centralita telefónica
- Informes con periodicidad semestral documentando en detalle la actividad realizada por el servicio de CAU y orientados al seguimiento del servicio entre Gobierno de Navarra y la empresa adjudicataria. Incluirán entre otros:
 - Presentación del servicio
 - Acciones realizadas a lo largo del periodo
 - Proyectos internos
 - Formación
 - Colaboraciones con otros grupos
 - Otras acciones destacables
 - Indicadores y métricas a partir de la actividad recogida en la Herramienta de Gestión de Tiques
 - Indicadores y métricas a partir de la centralita telefónica
 - Indicadores encuesta de satisfacción
 - Conclusiones

36.4 Requerimientos de ubicación física y material asociado.

El desarrollo de los trabajos se realizará, en términos generales, en las instalaciones de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Estos técnicos tendrán su ubicación en Pamplona, bien en las dependencias del Centro de Atención a Usuarios (CAU Central), bien en alguna de las sedes de las unidades a las que proporcionen el soporte de primer nivel in situ, con independencia que deban realizar desplazamientos a otras poblaciones para cumplir con sus funciones.

Por motivos de eficiencia, eficacia, agilidad, seguridad y rendimiento, el servicio de Centro de Atención a Usuarios (CAU Central) y los servicios de Supervisión y Coordinación, se ubicarán en las instalaciones de NASERTIC en la c/Orcoyen de Pamplona.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

- NASERTIC repercutirá a la empresa adjudicataria del servicio y que ocupe las referidas instalaciones, la cantidad que corresponda en concepto de gastos generales de mantenimiento derivados del uso.
- Las empresas ofertantes pueden obtener este coste estimado enviando su consulta al siguiente correo electrónico:

licitacion@nasertic.es

- NASERTIC facilitará, junto con el coste estimado, la documentación que complementa tanto el alcance como la formalización de esta repercusión de costes.

Por motivos de eficiencia, eficacia, agilidad, seguridad y rendimiento, el servicio de soporte de primer nivel in situ, se ubicará en las instalaciones de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Por motivos de eficiencia, eficacia, agilidad, seguridad y rendimiento, los medios principales habitualmente necesarios (mobiliario, ordenadores, centralita y sistema ACD, terminales móviles, terminales fijos, así como las líneas de telefonía fija y móvil) serán aportados, en términos generales, por Gobierno de Navarra.

La empresa adjudicataria proporcionará los vehículos para las salidas en Pamplona y fuera de Pamplona.

La empresa adjudicataria proporcionará otros medios secundarios habitualmente necesarios, como son, entre otros:

- USBs
- Discos duros externos
- Adaptadores
- Herramientas
- Material de limpieza
- Alfombrillas
- Cables específicos.
- Lector grabador DVD portátil
- Cargadores móvil
- Funda móvil
- Lector de tarjetas
- Auriculares o cascos inalámbricos
- Pequeño material de oficina y papelería
- Equipos de Protección Individual (EPIs)

36.5 Medios personales

36.5.1 Capacidad y formación

El personal asignado por el adjudicatario al servicio, tanto de forma regular como en situación de refuerzo, deberá disponer de la suficiente capacitación profesional en los entornos



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

tecnológicos del Gobierno de Navarra, así como en las herramientas y metodologías necesarias para la prestación del mismo.

36.5.2 Rotación y aprobación de personal

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos, deberá estar formado por personas relacionadas en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. Ante cambios puntuales en la composición del mismo, el adjudicatario deberá exponer, por escrito y debidamente detallados y justificados, los motivos que suscitan el cambio, acompañados con la presentación de un candidato con una cualificación técnica y una dedicación al servicio igual o superior a la de la persona que se pretende sustituir, para su aprobación por parte del Gobierno de Navarra.

El adjudicatario se compromete a que la rotación en su personal no afecte en absoluto a la calidad del servicio prestado, viéndose obligado a sustituir en un plazo inferior a 15 días a cualquiera de los componentes asignados a la prestación del mismo que pudiera causar baja, por un recurso de similar nivel profesional y formación en el entorno tecnológico objeto del contrato al que estuviese asignado el primero.

A este respecto, cada nuevo miembro del equipo de trabajo asignado al servicio por parte del adjudicatario deberá ser aceptado por parte del Gobierno de Navarra, con arreglo a sus criterios de selección profesional.

De cualquier forma, el Gobierno de Navarra podrá reclamar la sustitución de parte del personal o la formación del mismo siempre que detecte que se están dando soluciones erróneas o equivocadas, que las actuaciones se demoran más de lo razonable, que existe la necesidad de actualizar conocimientos sobre nuevas tecnologías para el correcto desempeño de sus funciones o que las pautas de comportamiento no se ajustan a las directrices del Gobierno de Navarra ni a la profesionalidad exigida.

36.6 Responsabilidad de las actuaciones del personal

El adjudicatario se responsabiliza de todas las actuaciones de su personal y asume el coste de todas las medidas que deban tomarse para corregir cualquier problema achacable a errores de operación de su personal, incluyendo todas las operaciones necesarias para las recuperaciones de datos o la restauración de la operatividad de cualquier equipo.

Los usuarios deben percibir una visión única del servicio y de la entidad que lo presta, el Gobierno de Navarra. En este sentido, el adjudicatario será responsable de vigilar las actuaciones de su personal en relación a la actitud y a las pautas de comportamiento ético y profesional que se esperan de dicho personal. Se espera una actitud positiva, receptiva, proactiva y amable y un trato exquisito y de cercanía con los usuarios, para que la percepción de la calidad del servicio que se está prestando sea máxima. Cualquier conflicto o falta de entendimiento con otros proveedores de servicios o áreas de gestión TIC deberán tratarse mediante los pertinentes mecanismos internos de coordinación y de resolución de conflictos.



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

Cualquier actuación o comportamiento contrario a estas indicaciones podrá ser objeto de sustitución del personal.

37.- ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

Las ofertas deberán ser claras y detalladas y deberán ir acompañadas de un resumen ejecutivo en el que se reflejen los aspectos más significativos y relevantes de la propuesta presentada.

Con el fin de facilitar la valoración de las ofertas presentadas, éstas deberán estructurarse de acuerdo al siguiente índice:

- Índice.
 - Resumen ejecutivo.
 - Acatamiento de los requerimientos y condiciones del pliego.
 - Presentación de la empresa: datos básicos de la empresa, documentación relativa al objeto del contrato y referencias.
 - Una declaración del equipo técnico participante en este contrato en concreto con indicación de sus titulaciones, áreas de conocimiento, experiencia, etc. Dicho equipo deberá cumplir, como mínimo, los perfiles técnicos necesarios, expresados en las cláusulas 36.2.1.8 y 36.2.7 de “Parte II. Prescripciones Técnicas”.
 - Organización y plan de trabajo: se describirá la organización y el plan de trabajo detallado que la empresa va a seguir **para cada uno de los tipos de servicio solicitados (apartados 36.2.2 – 36.2.3 – 36.2.4 – 36.2.5 – 36.2.6 – 36.2.7 – 36.2.8 – 36.2.9)**, diferenciando a su vez:
 - **Proceso de Transición y Estabilización** (Metodología, Organización de los recursos, Calidad, etc.) para cada uno de los tipos de servicios solicitados.
 - **Proceso de Servicio Regular** una vez estabilizada la fase inicial (Metodología, Organización de los recursos, Calidad, etc.) para cada uno de los tipos de servicios solicitados.
 - Pudiendo agrupar y detallar una sola vez aquellos apartados y/o procesos que sean comunes.
 - **Devolución del servicio** a otro adjudicatario: Tendrá dos partes diferenciadas.
 - Descripción detallada según lo descrito en el **apartado 36.2.1.13** en relación a organización y plan de trabajo.
 - Esta parte de la oferta, según “Parte I. Condiciones Particulares”, **se incluirá únicamente en el Sobre B.**
 - Por cada perfil técnico:
 - Técnico de Primer Nivel
 - Técnico de Supervisión
 - Técnico de Coordinación
- se detallará:
- Número de horas del perfil que la empresa se compromete a dedicar durante los 30 días siguientes a la finalización del contrato.
 - Esta parte de la oferta, según “Parte I. Condiciones Particulares”, **se incluirá únicamente en el Sobre C.**



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

- La propuesta económica (según “Parte I. Condiciones Particulares”; **se incluirá únicamente en el Sobre C)** se presentará por el importe máximo del presupuesto, (IVA excluido), con subtotales por tipo de perfil, indicando el número de horas anuales y el precio de la hora (IVA excluido).
 - Por cada perfil técnico:
 - Técnico de Primer Nivel
 - Técnico de Supervisión
 - Técnico de Coordinación
 - Técnico de Primer Nivel de Guardia Disponible
 - Técnico de Primer Nivel de Guardia Contactado
 - Técnico de Avisos
- se detallará:
 - Número de horas del perfil en el servicio durante un año.
 - Precio de la hora de ese perfil en el servicio.
 - Coste total anual para ese perfil concreto
- Con todo lo anterior se reflejará el importe total máximo anual del servicio.
- La propuesta de horas de formación a valorar como criterios sociales (según “Parte I. Condiciones Particulares”; **se incluirá únicamente en el Sobre C)**.

38,- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por Gobierno de Navarra la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos. Así mismo, tal y como se ha establecido antes en este mismo pliego, la empresa y adjudicataria asumirá y apoyará una transición y deberá por tanto prever un periodo de tiempo, para que en el caso de que deje de prestar el servicio objeto del contrato, realice la transferencia de conocimiento a la nueva empresa adjudicataria del mismo y apoye a ésta en lo necesario de manera que el servicio que reciba Gobierno de Navarra no difiera en absoluto del que venía recibiendo hasta entonces y que se encuentra definido en este pliego.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

ANEXO I

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL ANEXO DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) POR LOS LICITADORES

Para poder cumplimentar el Anexo referido a la declaración responsable mediante el modelo normalizado Documento Europeo Único de Contratación (DEUC) deberá seguir los siguientes pasos:

1. Descargar en su equipo el fichero espd-request.xml en el fichero zip del mismo nombre que se encuentra disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra.
2. Abrir el siguiente link: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es>
3. Seleccionar el idioma “español”
4. Seleccionar la opción “Soy operador económico”
5. Seleccionar la opción “importar un DEUC”
6. Cargar el fichero DEUC, xml que previamente se ha descargado en su equipo (paso 1).
7. Seleccione el país y pinche “siguiente”.
8. Cumplimentar los apartados del DEUC correspondiente.

Las empresas que figuren inscritas en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE), o en el Registro voluntario de Licitadores de Navarra, o equivalente de otras comunidades autónomas, solo deberán facilitar en la parte II, aquella información que no figure inscrita en los mismos o que, aun estando inscrita, no conste de manera actualizada, siempre y cuando consignen en el DEUC la información necesaria para el acceso a dicho registro.

9. Imprimir y firmar el documento

Este documento debidamente cumplimentado y firmado se deberá presentar junto con el resto de la documentación de la licitación de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Particulares que rigen la contratación y dentro del plazo fijado en la misma.

Cuando concurren a la licitación Uniones Temporales de Empresas (constituidas temporalmente al efecto) o personas que participen conjuntamente, se deberá cumplimentar un DEUC por cada una de las empresas o personas participantes.

En caso de que las empresas licitadoras acrediten la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades independientemente de la naturaleza de la relación jurídica que tenga con ellas, se deberá cumplimentar un documento por la empresa licitadora y otro por la empresa cuyos medios se adscriben.

Tienen a su disposición la “Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de contratación pública”, publicada en el Boletín Oficial del Estado Núm. 85 del viernes 8 de abril de 2016 (Sec. III Pág.24845) en el siguiente link:



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

<http://www.boe.es/boe/dias/2016/04/08/pdfs/BOE-A-2016-3392.pdf>



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

ANEXO II

RELACIÓN DE TRABAJOS SIMILARES REALIZADOS

(A incluir en el Sobre A – “Documentación”)

Relación de trabajos similares realizados:

Descripción del trabajo	Cliente	Fecha	Importe <i>(indicar el correspondiente a cada año natural, si el trabajo abarcase a varios años)</i>
Total:			

Esta tabla deberá acompañarse necesariamente de justificantes de la realización de los trabajos en ella incluidos, bien con certificados o informes emitidos por los clientes, o bien con las correspondientes facturas. En dichos justificantes deberán figurar los datos incluidos en la tabla.

(firma)



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

ANEXO III

PROPOSICIÓN ECONÓMICA

(A incluir en Sobre C)

D. /D.^a ,titular del DNI nº (o la referencia al documento procedente en caso de ser extranjero)....., con domicilio en....., CP , localidad ,teléfono ,telefax , en nombre propio o en representación de , DNI/CIF número , con domicilio en , CP , localidad , teléfono , telefax , enterado del procedimiento tramitado para adjudicar el contrato de

DECLARO:

- Que conozco y acepto incondicionalmente y en su totalidad el Pliego regulador, con sus anexos, y toda la normativa que ha de regir el presente contrato. La presentación de la proposición supone la declaración responsable de la exactitud de todos los datos presentados y de que reúno todas y cada una de las condiciones exigidas para la presente contratación.
- Que la entidad por mi representada se compromete al cumplimiento del contrato con estricta sujeción a este Pliego y sus anexos con la siguiente proposición económica:

perfil	precio/hora	cantidad anual (horas)	precio anual
Técnico de Primer Nivel		67825	
Técnico de Supervisión		1700	
Técnico de Coordinación		1700	
Técnico de Primer Nivel de Guardia Disponible		7100	



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

Técnico de Primer Nivel de Guardia Contactado		300	
Técnico de Avisos		100	
Precio máximo total anual			

Todos los precios deberán indicarse sin IVA

(Lugar, fecha y firma)



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

ANEXO IV

INFORMACIÓN SOBRE SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

1. Información genérica

1.1. Trabajadores asignados al servicio

Qué incluye este documento	Cantidad	Fecha actualización de los datos
Trabajadores asignados al servicio	53	10 de abril de 2021
<i>Coordinador</i>	<i>1</i>	
<i>Supervisor</i>	<i>1</i>	
<i>Técnico Primer Nivel</i>	<i>50</i>	
<i>Gestor del Servicio</i>	<i>1</i>	



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

1.2. Convenio colectivo de aplicación

CONASA. Convenio aplicación.

**Convenio colectivo del Sector Comercio
del Metal de Navarra**

47 personas

1746 horas anuales

MICRONAVARRA. Convenio aplicación

Pacto empresa

6 personas

1746 horas anuales



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

1.3. Tipo de Contrato

Código	Descripción	Trabajadores
100	Indefinido tiempo completo ordinario	41 + 4
189	Indefinido tiempo completo (transformación contrato temporal)	3
401	Obra y Servicio	3 + 2

Nota: Los trabajadores con código de contrato 401 tienen un contrato asociado al “contrato de soporte de primer nivel de Gobierno de Navarra”.



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

2. Listado de personal

técnico	convenio	categoría	tipo contrato	jornada	antigüedad	salario bruto € anual con ss	dedicación al servicio CAU	salario bruto € servicio CAU con ss
1	conasa	Ayudante técnico	100	100%	15/09/1982	81.218,02	40%	32.487,21
2	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	01/02/1996	49.763,39	100%	49.763,39
3	conasa	Oficial administrativo	100	100%	28/05/2001	36.635,02	59%	21.527,79
4	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	06/08/2002	36.240,09	100%	36.240,09
5	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	16/09/2002	36.240,11	100%	36.240,11
6	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	16/09/2002	36.240,09	100%	36.240,09
7	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	27/09/2004	35.301,10	100%	35.301,10
8	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	09/12/2004	35.301,07	100%	35.301,07
9	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	01/01/2005	35.301,12	100%	35.301,12
10	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	23/06/2005	35.301,10	51%	18.075,13
11	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	14/09/2005	34.892,49	100%	34.892,49
12	conasa	Profesionales de oficio de primera	401	88%	09/01/2006	30.821,69	75%	23.195,70



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

técnico	convenio	categoría	tipo contrato	jornada	antigüedad	salario bruto € anual con ss	dedicación al servicio CAU	salario bruto € servicio CAU con ss
13	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	10/01/2006	34.906,37	100%	34.906,37
14	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	16/03/2006	34.906,37	38%	13.314,80
15	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	10/01/2007	34.906,39	100%	34.906,39
16	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	93%	30/01/2007	32.462,80	100%	32.462,80
17	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	10/04/2007	34.906,39	100%	34.906,39
18	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	11/04/2007	34.906,37	100%	34.906,37
19	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	03/05/2007	34.906,39	38%	13.314,81
20	conasa	Profesionales de oficio de primera	401	100%	09/05/2007	35.224,79	100%	35.224,79
21	conasa	Profesionales de oficio de segunda	100	100%	05/04/2008	28.232,49	100%	28.232,49
22	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	09/06/2008	33.967,38	100%	33.967,38
23	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	10/06/2008	33.967,38	100%	33.967,38
24	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	26/06/2008	33.967,38	100%	33.967,38
25	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	01/07/2008	33.967,38	100%	33.967,38
26	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	25/08/2008	33.967,58	100%	33.967,58
27	conasa	Profesionales de oficio de primera	401	88%	17/11/2008	29.992,56	100%	29.992,56
28	conasa	Ingenieros y Licenciados	100	100%	19/04/2010	55.057,36	100%	55.057,36



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

29	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	88%	09/08/2010	28.366,82	100%	28.366,82
30	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	03/01/2011	33.441,63	100%	33.441,63
31	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	01/07/2011	33.572,25	100%	33.572,25
32	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	20/03/2012	32.419,15	46%	14.817,00
33	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	75%	02/09/2013	24.178,90	75%	18.113,40



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

técnico	convenio	categoría	tipo contrato	jornada	antigüedad	salario bruto € anual con ss	dedicación al servicio CAU	salario bruto € servicio CAU con ss
34	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	100%	12/06/2014	32.238,54	100%	32.238,54
35	conasa	Profesionales de oficio de segunda	100	88%	01/12/2014	25.444,53	100%	25.444,53
36	conasa	Profesionales de oficio de segunda	100	100%	01/12/2014	29.079,46	100%	29.079,46
37	conasa	Profesionales de oficio de segunda	100	100%	07/01/2015	29.079,46	100%	29.079,46
38	conasa	Ayudante profesional oficio	100	100%	10/11/2016	26.272,13	38%	10.021,33
39	conasa	Ayudante profesional oficio	100	100%	14/11/2016	26.272,13	100%	26.272,13
40	conasa	Ayudante	100	100%	27/12/2016	24.272,49	100%	24.272,49
41	conasa	ayudante profesional oficio	189	100%	03/04/2017	26.742,29	100%	26.742,29
42	conasa	ayudante profesional oficio	100	100%	03/04/2017	28.232,49	100%	28.232,49
43	conasa	ayudante profesional oficio	189	88%	18/04/2017	24.245,89	100%	24.245,89
44	conasa	Profesionales de oficio de primera	100	91%	17/03/2018	30.961,17	100%	30.961,17
45	conasa	ayudante profesional oficio	100	100%	09/04/2018	28.093,72	100%	28.093,72
46	conasa	Profesionales de oficio de segunda	189	100%	23/08/2018	28.232,49	59%	16.590,22
47	conasa	ayudante profesional oficio	100	90%	23/08/2018	23.644,92	100%	23.644,92
48	micro	5A	100	100%	03/09/2018	22.274,47	100%	22.274,47
49	micro	6B	100	100%	03/05/2019	20.884,82	100%	20.884,82



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

50	micro	5A	100	100%	12/11/2019	22.274,47	100%	22.274,47
51	micro	5A	100	100%	08/12/2019	22.274,47	100%	22.274,47
52	micro	4B	401	100%	29/03/2021	24.926,20	100%	24.926,20
53	micro	4B	401	100%	06/04/2021	24.926,20	100%	24.926,20



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

3. Plus coordinación y supervisión

Importe Plus anual Coordinador y Supervisor asociado a la renovación del contrato

Importe bruto + seguridad social

Coordinador y Supervisor (ss incluida)	3.960,00€
---	------------------

4. Guardias 24x7x365

4.1. Disponibilidad guardias 24x7x365 (2021)

Importe costes salariales anuales

Salario bruto total (seguridad social incluida) (8 personas)	17.014,40€
---	-------------------

4.2. Actuaciones en Disponibilidad guardias 24x7x365 (2021)

Pagos horas trabajadas en horario de disponibilidad guardia 24x7	Cotización horas
Horas realizadas en sábados, festivos y horarios nocturnos de días laborables (22:00→06:00)	Hora extra x 1,33 (2h)



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:40

Resto de horas	Hora extra (1,5h)
----------------	----------------------



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

5. Pactos en vigor

5.1. Pacto acuerdo 14-feb-2017. Recuperación salarial descuelgue

Año pago	Importe pago anual (seguridad social incluida)
2022	11.123.96€
2023	11.125.28€
2024	16.763,22€
2025	16.764,54€
2026	16.765,86€
2027	16.767,18€
2028	16.768,50€
2029	16.769,82€
2030	16.771,14€
2031	16.772,46€
2032	16.773,78€

Nota: Los pagos se realizan mensualmente de forma proporcional



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

5.2. Acuerdo Calendario 2019 / 01-feb-2019

En documento separado se incluye el citado acuerdo



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

6. Pendiente de resolución judicial

Actualmente existe una demanda judicial por cesión ilegal de trabajadores que puede generar un pago a futuro con efectos retroactivos y un cambio en las condiciones actuales

Año	Pago futuro
2020	15.708,00€
2021	18.691,33€
2022	19.288,00€
2023	19.288,00€
2024	19.288,00€
2025	19.288,00€
2026	19.288,00€

Nota: Los cálculos están realizados con el salario base 2021. Las cantidades son acumulativas. Por ejemplo, el dato de 2023 incorpora los datos de 2022



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

SEPARATAS

Separata	Descripción
I	Acuerdo Calendario CAU 2019 Firmado
II	Pacto de empresa Micronavarra s.l.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

ANEXO V

(A incluir en Sobre C)

Cantidad de horas por perfil dedicadas a la devolución del servicio a otro adjudicatario (cuantitativo):

- Número de horas del perfil que la empresa se compromete a dedicar durante los 30 días siguientes a la finalización del servicio de acuerdo con lo siguiente:

perfil	horas
Técnico de Primer Nivel	

perfil	horas
Técnico de Supervisión	

perfil	horas
Técnico de Coordinación	



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

ANEXO VI

NÚMERO DE EQUIPOS POR DEPARTAMENTOS

Departamento	Estaciones
Cohesión Territorial	298
Cultura y Deporte	846
Derechos Sociales	815
Desarrollo Económico y empresarial	317
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	715
Economía y Hacienda	771
Educación	405
Gabinete	8
Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos	104
Políticas Migratorias y Justicia	963
Presidencia, Igualdad, Funcion Pública e Interior	1224
Relaciones Ciudadanas	145
Salud	8956
Universidad, Innovación y Transformación Digital	734
TOTAL	16301



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

ANEXO VII

INVENTARIO DE OFICINAS Y EDIFICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

La relación de oficinas y edificios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra exceptuando el Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea (SNS-O) es la siguiente:

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Biblioteca Pública de Ablitas	ABLITAS	Avenida de Tudela nº 27			3
Biblioteca Pública de Aibar	AIBAR	Calle Pintor Crispín s.n			3
Biblioteca Pública de Allo	ALLO	Plaza de Los Fueros nº 7			3
Albergue de Alsasua	ALSASUA	Calle Zelai nº 91		1	1
Biblioteca Pública de Alsasua	ALSASUA	Travesía del Frontón nº 5			9
Parque Bomberos Alsasua	ALSASUA	Calle Iruña nº 1 Planta B		1	3
Policia Foral - Comisaria de Alsasua	ALSASUA	Avenida de Pamplona nº 16			9
Servicio Navarro de Empleo de Alsasua	ALSASUA	Avda. de Pamplona, s.n		3	6
Biblioteca Pública de Andosilla	ANDOSILLA	Plaza Virgen de la Cerca nº 1			3
Biblioteca Pública de Ansoain	ANSOAIN	Calle Divina Pastora nº 15 (Trasera)			13
Veterinario C.S. Ansoain	ANSOAIN	Calle Ostoki nº 16		1	1
Biblioteca Pública de Aoiz	AOIZ	Plaza de José Amichi s.n			4
Guarderío de Medio Ambiente de Aoiz	AOIZ	Polígono 2, Parcela 473 (Ant fabrica SOLANO)			5
Oficina Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Admon Local	AOIZ	Calle Toki Eder nº 1			1
Oficinas de Justicia - Juzgados de Aoiz	AOIZ	Calle Nueva nº 13		2	28
Oficinas de Obras Publicas - Centro de Control de Carreteras	AOIZ	Polígono Industrial de Aoiz Calle B nº 12			6
Servicio Navarro de Empleo de Aoiz	AOIZ	Avenida Kanpondoa nº 45			3
Veterinario C.S. Aoiz	AOIZ	Calle Domingo Elizondo nº 10		1	
Biblioteca Pública de Aranguren	ARANGUREN	Plaza Eguzki s.n			4



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Biblioteca Pública de Los Arcos	ARCOS (LOS)	Calle San Lázaro nº 2			3
Biblioteca Pública de Arguedas	ARGUEDAS	Plaza del General Clemente nº 2			3
Oficina Area DR y MA de Arike	ARIBE	Calle Santa María nº 18			3
Biblioteca Pública de Artajona	ARTAJONA	Calle Mayor nº 2			3
Biblioteca Pública de Artica	ARTICA	Calle Camino de la Fuente nº 1			5
Parque Bomberos Burguete	AURITZ/BURGUETE	Carretera Pamplona-Francia s.n			3
Biblioteca Pública de Espinal	AURIZBERRI/ESPINAL	Calle San Bartolomé nº 47			4
Biblioteca Pública de Azagra	AZAGRA	Calle Entre Ríos nº 9 Planta 1			3
Biblioteca Pública de Barañain	BARAÑAIN	Calle Comunidad de Navarra nº 2 Planta 1			15
Lur Gorri	BARAÑAIN	Plaza Los Gorris nº 4 Planta 1 A			1
Veterinario C.S. Barañain	BARAÑAIN	Avenida Comercial s.n		1	
Matadero de Barillas - Embutidos San Antón	BARILLAS	Calle la Palomina nº 1			1
Biblioteca Pública de Baztan	BAZTAN	Calle Jaime Urrutia s.n			8
Parque Bomberos Oronoz	BAZTAN	Carretera N-121-B Km 48,5 Planta B			4
Biblioteca Pública de Bera de Bidasoa	BERA DE BIDASOA	Paseo Eztegarra nº 9			7
Biblioteca Pública de Beriain	BERIAIN	Plaza Larre s.n			6
Escuela de Seguridad y Emergencias	BERIAIN	Carretera Zaragoza Km 9		10	23
Biblioteca Pública de Berriozar	BERRIOZAR	Calle Etxaburua s.n			9
Veterinario C.S. Berriozar	BERRIOZAR	Calle Kaleberri nº 7		1	
Oficina de Turismo de Bertiz	BERTIZ	Centro de Turismo Rural			1
Biblioteca Pública de Buñuel	BUÑUEL	Calle San Gregorio nº 9 Planta Baja			4
Veterinario C.S. Buñuel	BUÑUEL	Calle Cristóbal Colon s.n		1	
Biblioteca Pública de Burlada	BURLADA	Plaza Ezcabazabal nº 6			12



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
E.I. Egunsenti	BURLADA	Calle San Francisco nº 2 A			3
Oficinas de la DG de Proyectos Estratégicos	BURLADA	Polígono Iturrondo nº 1 Planta 2ª		2	13
Oficinas de Obras Publicas, Traspotes y Comunicaciones	BURLADA	Polígono Iturrondo nº 1 Planta Baja y 1ª			8
Servicio Navarro de Empleo de Burlada - Centro de Formacion Ocupacional	BURLADA	Avenida Villava nº 1		27	181
Veterinario C.S. Burlada	BURLADA	Calle la Fuente s.n		1	
Oficina Area DR y MA de Cadreita	CADREITA	Avenida Navarra (Piscinas)			1
Biblioteca Pública de Caparroso	CAPARROSO	Plaza de España nº 1			3
Biblioteca Pública de Carcastillo	CARCASTILLO	Carretera nº 40			3
Veterinario C.S. Carcastillo	CARCASTILLO	Plaza s.n		1	
Biblioteca Pública de Cascante	CASCANTE	Calle San Pedro nº 3			3
Matadero Edmar	CASCANTE	Carretera Tudela nº 23		1	
Matadero Galipienzo	CASCANTE	Villa Romana s.n			1
Veterinario C.S. Cascante	CASCANTE	Avenida Caridad s.n		1	1
Biblioteca Pública de Caseda	CASEDA	Plaza del Mercado s.n			4
Biblioteca Pública de Castejón	CASTEJÓN	Calle Julián Gayarre s.n			4
Biblioteca Pública de Cintruenigo	CINTRUENIGO	Plaza de Los Fueros nº 1 Planta 1			7
Oficina de Obras Publicas - Almacen de Sondeos	CORDOVILLA	Carretera Zaragoza Km 3.5			1
Oficinas de Cordovilla	CORDOVILLA	Carretera Zaragoza Km 3		8	68
Parque Bomberos Cordovilla	CORDOVILLA	Avenida Zaragoza s.n		23	40
Policia Foral - Parque Movil Cordovilla	CORDOVILLA	Ctra Zaragoza s.n		2	11
Biblioteca Pública de Corella	CORELLA	Parque María Teresa s.n			10
E.I. Niño Jesus	CORELLA	Avenida del Villar nº 1			1
Biblioteca Pública de Cortes	CORTES	Calle San Miguel nº 12			5
Oficina Area DR y MA de Cortes	CORTES	Plaza Duques de Miranda nº 4			1



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Oficina Comarcal DR y MA de Elizondo	ELIZONDO	Calle Santiago nº 55		1	7
Policia Foral - Comisaria de Elizondo	ELIZONDO	Calle Santiago nº 75 Planta Baja			10
Veterinario C.S. Elizondo	ELIZONDO	Calle Fco. Joaquín de Iriarte nº 4		1	
Biblioteca Pública de Estella	ESTELLA	Calle Ruiz de Alda nº 34-36			10
Guarderio de Estella	ESTELLA	Calle Montejurra 7 bajo			12
Matadero Municipal de Estella	ESTELLA	Avenida Pamplona nº 49			1
Museo del Carlismo	ESTELLA	Calle la Rua nº 27		1	10
Museo Etnológico de Navarra "Julio Caro Baroja", Estella	ESTELLA	Calle Merkatondoa nº 13, Nave 4			3
Oficina Comarcal DR y MA de Estella	ESTELLA	Calle Santa Barbara nº 2 Planta B		2	5
Oficina de Hacienda de Estella	ESTELLA	Calle Baja Navarra nº1			8
Oficina de Turismo de Estella	ESTELLA	Calle San Nicolás nº 1			2
Oficinas de Justicia - Juzgados de Estella	ESTELLA	Calle la Gallarda nº 2		4	33
Oficinas de Obras Publicas - Centro de Control de Carreteras	ESTELLA	Polígono Merkatondoa nº 41			6
Parque Bomberos Estella	ESTELLA	Calle Monjardin s.n Planta B		2	4
Policia Foral - Comisaria de Estella	ESTELLA	Calle la Gallarda nº 2		1	11
Residencia Santo Domingo	ESTELLA	Calle Elgacena s.n			13
Servicio Navarro de Empleo de Estella	ESTELLA	Calle la Gallarda nº2		1	10
Veterinario C.S. Estella	ESTELLA	Paseo Inmaculada nº 39		1	
Biblioteca Pública de Etxarri-Aranatz	ETXARRI-ARANATZ	Calle Nagusía nº 15 Planta Bajo B			3
Matadero Etxarri-Aranatz	ETXARRI-ARANATZ	Polígono Industrial Zumurdiñeta s.n			1
Biblioteca Pública de Falces	FALCES	Avenida del Salvador s.n			3
Biblioteca Pública de Fitero	FITERO	Plaza de Las Malvas s.n			2
Biblioteca Pública de Funes	FUNES	Calle Navarro Villoslada s.n			3



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Biblioteca Pública de Fustiñana	FUSTIÑANA	Calle J. Pascual Esteban nº 3			3
Biblioteca Pública de Huarte	HUARTE	Calle Virgen Blanca nº 2			4
Oficina Guarderío Forestal Demarcación Roncal - Salazar	Iciz/Izize	Polígono Industrial de Iciz, Centro Polivalente Oficina 2			6
Centro de recuperación de fauna salvaje	Ilundain	Diseminado s.n		1	1
Matadero Loizu	IRURITA	Calle Santiago Elizondo			1
Biblioteca Pública de Irurtzun	IRURTZUN	Plaza de Los Fueros s.n			4
Guarderio de Medio Ambiente	IRURTZUN	Calle Trinidad nº24			7
Oficina Comarcal DR y MA de Irurtzun	IRURTZUN	Calle Trinidad nº 24 Planta Baja		2	2
Oficinas de Obras Publicas - Centro de Control de Carreteras	IRURTZUN	Calle Trinidad nº 17			6
Veterinario C.S. Irurzun	IRURZUN	Calle Estella nº 2		1	
Oficina de Turismo de Javier	JAVIER	Castillo de Javier			1
Oficina Area DR y MA de Lakuntza	LAKUNTZA	Calle Uriz nº 38			1
Oficina Area DR y MA de Larraizar	LARRAINZAR	Calle San Pedro s.n			1
Oficina Area DR y MA de LARRAUN	LARRAUN	Plaza de San Francisco nº 35			1
Biblioteca Pública de Leitza	LEITZA	Calle Amazabal s.n			7
Guarderio de Medio Ambiente de Leitza	LEITZA	Calle Elbarren nº 1 (Ayto.)			1
Oficina de Turismo de Lekumberri	LEKUNBERRI	Calle Plazaola nº 21			1
Biblioteca Pública de Lerin	LERIN	Calle Mayor nº 24			4
Matadero Lerin Agropecuaria S.L.	LERIN	Polígono El Saso s.n			1
Biblioteca Pública de Lesaka	LESAKA	Plaza Zaharra nº 1			7
Oficina Area DR y MA de Lesaka	LESAKA	Plaza Zaharra nº 1			1
Veterinario C.S. Lesaka	LESAKA	Calle Frain Ausola s.n		1	
Biblioteca Pública de Lodosa	LODOSA	Calle Calvario nº 1			6



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Parque Bomberos Lodosa	LODOSA	Carretera de Carcar s.n		1	3
Servicio Navarro de Empleo de Lodosa	LODOSA	Calle Calvario nº 2		1	5
Veterinario C.S. Lodosa	LODOSA	Plaza Angel Martinez Baigorri s.n		1	
Oficina Area DR y MA de Los Arcos	LOS ARCOS	Plaza del Coso nº2			1
Biblioteca Pública de Lumbier	LUMBIER	Calle Pilar s.n			3
Centro de Interpret. de las Foces de Lumbier	LUMBIER	Plaza Mayor nº 2		1	2
Biblioteca Pública de Marcilla	MARCILLA	Plaza de la Cava nº1			7
Biblioteca Pública de Melida	MELIDA	Calle la Oliva s.n			3
Matadero Avicola Melida S.A	MELIDA	Polígono Industrial Bajo Aragón		1	
Biblioteca Pública de Mendavia	MENDAVIA	Plaza Ayuntamiento nº 1			3
Oficina Area DR y MA de Mendavia	MENDAVIA	Calle Miguel Pérez nº 16			1
Biblioteca Pública de Mendigorria	MENDIGORRIA	Calle la Verdura s.n			3
Biblioteca Pública de Milagro	MILAGRO	Avenida San Juan nº 1			4
Biblioteca Pública de Miranda de Arga	MIRANDA DE ARGÁ	Plaza de Los Fueros nº 1			3
Biblioteca Pública de Monteagudo	MONTEAGUDO	Calle Huerto Mayor nº 7			2
Oficinas de Obras Publicas - Centro de Control de Carreteras	MUGAIRE	Avenida Urrutia nº 57			5
Biblioteca Pública de Murchante	MURCHANTE	Calle Fernando Mardones y Angulo s.n			3
Parque Bomberos Navascues	NAVASCUES	Carretera Na-178, Casas Camineros s.n		1	2
Biblioteca Pública de Noain	NOAIN	Calle Real nº 10			9
CEIN - Noain	NOAIN	Polígono Noain Mocholi nº 1-5			1
Veterinario C.S. Noain	NOAIN	Calle Navarra nº 13		1	1
Servicio Navarro de Empleo de Imarcoain	NOAIN -IMARCOAIN	Calle Aduana s.n			20



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Centro de Interpretación de la Naturaleza de Ochagavía	OCHAGAVIA	Calle Labarria nº 21			1
Oficina Comarcal DR y MA de Ochagavía	OCHAGAVIA	Plaza Doctor Gurpide nº 1			1
Oficina de Turismo de Ochagavía	OCHAGAVIA	Centro de Interpretación de la Naturaleza			2
Parque Natural Señorío de Bértiz	OIEREGI	(en blanco)			12
Biblioteca Pública de Olazagutia	Olazagutia	Calle Orreaga nº 3-5			3
Guardetxe de Urbasa	Olazagutia	Carretera de Estella Olazagutia Km. 30		2	
Biblioteca Pública de Olite	OLITE	Rua Mayor nº 37			3
Estacion Viticultura Y Enologia	OLITE	Calle del Valle Orba nº 34		3	29
Guarderio de Medio Ambiente de Olite	OLITE	Calle del Valle Orba			4
Museo del Vino	OLITE	Plaza Teobaldos 4			5
Oficina de Turismo de Olite	OLITE	Plaza Teobaldos nº 4		1	1
Veterinario C.S. Olite	OLITE	Rua Alcalde Maillata nº 9		1	
Matadero de Pamplona S.A.	ORCOYEN	Polígono Agustinos Calle G nº D35			2
Veterinario C.S. Orcoyen	ORCOYEN	Calle Estella s.n		1	
Piscifactoría de Oronoz Mugaire calle San Francisco de Asís sn	Oronoz-Mugaire	(en blanco)		1	
Baluartes - Renta	PAMPLONA	Plaza del Baluarte sn		5	48
Biblioteca de Pamplona y Filmoteca	PAMPLONA	Paseo de Antonio Pérez Goyena nº 3		3	99
Biblioteca Pública de Pamplona-Chantrea	PAMPLONA	Plaza Arriurdiñeta nº 4 (Chantrea)			12
Biblioteca Pública de Pamplona-Iturrama	PAMPLONA	Calle Esquiroz nº 24			14
Biblioteca Pública de Pamplona-Mendillorri	PAMPLONA	Calle Concejo de Sarriguren nº 3 (Mendillorri)			12
Biblioteca Pública de Pamplona-Milagrosa	PAMPLONA	Calle Isaac Albéniz nº 8 Planta Bajo (Milagrosa)			11
Biblioteca Pública de Pamplona-San Francisco	PAMPLONA	Plaza San Francisco s.n			15



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Biblioteca Pública de Pamplona-San Jorge	PAMPLONA	Calle Doctor Juaristi nº 1 (San Jorge)			12
Centro de Valoración	PAMPLONA	Calle Cuesta de la Reina nº3			27
Centro Minusvalidos San Jose	PAMPLONA	Calle Concepcion Benitez nº 14			33
Centro Recreativo Guelbenzu	PAMPLONA	Calle Juan María Guelbenzu nº9-11		1	3
Conde Oliveto - Oficinas de Salud - D.G.	PAMPLONA	Plaza de la Paz s. n.		3	19
Consejo Escolar de Navarra	PAMPLONA	Calle Mayor nº65 Planta Baja		1	4
Derechos Sociales	PAMPLONA	Calle González Tablas nº 7		15	205
E.I. Ninia Etxea	PAMPLONA	Calle Aoiz s.n			2
E.I. Ntra. Sra. de Los Angeles	PAMPLONA	Calle de los Descalzos nº 2			1
E.I. Ntra. Sra. de Roncesvalles	PAMPLONA	Calle Grupo Urdanoz s.n			1
E.I. San Jorge	PAMPLONA	Calle Doctor Reparaz s.n			1
E.I. Santa Teresa	PAMPLONA	Calle Maria Auxiliadora s.n			2
Euskarabidea (Oficinas)	PAMPLONA	Calle Paulino Caballero nº13		7	80
Guarderío de Medio Ambiente de Pamplona	PAMPLONA	Carretera Puente Miluce nº 77			10
Instituto Navarro de Salud Laboral -Landaben	PAMPLONA	Polígono Landaben Calle E		7	112
Instituto Salud Publica	PAMPLONA	Calle Leyre nº 15		19	175
Museo de Navarra	PAMPLONA	Cuesta de Santo Domingo s.n		6	20
Nasertic - Sede Central	PAMPLONA	Calle Orcoyen s.n		6	20
Nasertic - Servicios Generales	PAMPLONA	Av. San Jorge nº81 Entrepanta Esc. izq			1
Oficina Central del Sistema Gestor de Emergencias (SOS NAVARRA)	PAMPLONA	Calle Aoiz nº 35 bis		17	68
Oficina de Dirección General y Secretaria General Técnica de Políticas Migratorias	PAMPLONA	Calle Roncesvalles nº 4		6	22
Oficina Delegada del Centro Penitenciario	PAMPLONA	Calle Colina Santa Lucía, sn			1



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Oficina Sindicatos Administración Foral	PAMPLONA	Calle Estella nº3 Planta 1			6
Oficinas CPEN	PAMPLONA	Paseo Sarasate nº 38 Planta 2 dcha		1	
Oficinas de Administracion Local	PAMPLONA	Calle Emilio Arrieta nº 12 Planta 3		14	80
Oficinas de Bienestar Social, Deporte y Juventud	PAMPLONA	Calle Goroabe nº 36			4
Oficinas de Economía y Hacienda	PAMPLONA	Calle Cortes de Navarra nº 2		141	300
Oficinas de Economía y Hacienda	PAMPLONA	Calle Emilio Arrieta nº 8		5	25
Oficinas de Economía y Hacienda	PAMPLONA	Calle Esquiroz nº 16-20		21	128
Oficinas de Economía y Hacienda	PAMPLONA	Calle Estella nº7 Planta Entresuelo		9	18
Oficinas de Economía y Hacienda	PAMPLONA	Calle Yanguas y Miranda nº 27 Planta 1 A,B,C		9	41
Oficinas de Educacion	PAMPLONA	Calle Santo Domingo nº 8		20	369
Oficinas de Ins. Deporte y Juventud	PAMPLONA	Calle Sanguesa nº 34		12	21
Oficinas de Justicia - Instituto Anatomico Forense	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3			4
Oficinas de Justicia - Juzgados de Pamplona	PAMPLONA	Avenida Sancho El Fuerte nº 8		1	14
Oficinas de Justicia - Juzgados de Pamplona	PAMPLONA	Plaza del Juez Elío nº 1		98	599
Oficinas de la D.G Bienestar Social	PAMPLONA	Calle Yanguas y Miranda nº 27 Planta B		4	26
Oficinas de la D.G Cultura	PAMPLONA	Calle Dos de Mayo s.n		9	48
Oficinas de la D.G Justicia	PAMPLONA	Calle Monasterio de Irache nº 22 Planta Baja		3	42
Oficinas de la D.G. Funcion Publica	PAMPLONA	Calle Erletokieta nº 2 Planta B		2	19
Oficinas de la D.G. Presidencia - B.O.N.	PAMPLONA	Calle Esquiroz nº 20 Trasera		1	18
Oficinas de Obras Publicas - Centro de Conservacion de Carreteras	PAMPLONA	Polígono Landaben Calle E nº 14			5
Oficinas de Obras Publicas, Trasportes y Comunicaciones	PAMPLONA	Avenida San Ignacio nº 3		19	109



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Oficinas de Obras Publicas, Trasportes y Comunicaciones	PAMPLONA	Calle Alhondiga nº 1 Planta 2		5	41
Oficinas de Ordenación del Territorio	PAMPLONA	Calle González Tablas nº 9		3	28
Oficinas de Ordenación del Territorio y Vivienda	PAMPLONA	Calle Alhóndiga nº 1		3	51
Oficinas de Palacio de Navarra	PAMPLONA	Avenida Carlos III nº 2		78	237
Oficinas de Politicas Sociales - Instituto Navarro para Familia e Igualdad	PAMPLONA	Calle Abejeras nº 1			10
Oficinas de Politicas Sociales - Instituto Navarro para Familia e Igualdad	PAMPLONA	Calle Abejeras nº 5 Bis, 7, 9		1	45
Oficinas de Relaciones Institucionales y Portavoz del Gobierno	PAMPLONA	Calle Navas de Tolosa nº 21			3
Oficinas de Relaciones Institucionales y Portavoz del Gobierno	PAMPLONA	Calle Tudela nº 20 Planta 4		1	8
Oficinas de Salud - D.G.	PAMPLONA	Calle Amaya nº2 A		13	49
Oficinas de Salud - D.G.	PAMPLONA	Calle Tudela nº 20			15
Oficinas del I.N.A.P.	PAMPLONA	Calle Navarrería nº 39		33	233
Oficinas del INAI (Instituto Navarro para la Igualdad)	PAMPLONA	Calle Alhóndiga nº 1		5	27
Oficinas del Sistema Gestor de Emergencias (Sos Navarra) - Obras Publicas	PAMPLONA	Avenida San Ignacio nº 3 Planta 1			2
Oficinas del Sistema Gestor de Emergencias (Sos Navarra) - Pma	PAMPLONA	Parque de Cordovilla s.n (Camión)		1	
Oficinas del Sistema Gestor de Emergencias (Sos Navarra) - Policía Foral	PAMPLONA	Calle Fuente de la Teja s.n Planta 2			6
Oficinas del Tribunal Administrativo de Navarra y del Tribunal Económico-Administrativo Foral de Navarra	PAMPLONA	Calle Iturrama nº10 Planta 1		6	36
Oficinas Desarrollo Rural Y Medio Ambiente	PAMPLONA	Calle Gonzalez Tablas nº 9		84	435



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Oficinas Parque Tomas Caballero	PAMPLONA	Parque Tomas Caballero nº1		46	222
Pabellón Navarra Arena	PAMPLONA	Plaza Aizagerria nº 1		8	36
Parque Bomberos Miluce	PAMPLONA	Carretera Puente Miluce s.n		1	2
Parque de Bomberos de Trinitarios	PAMPLONA	Calle Biurdana nº 1A Planta Baja		1	5
Policía Foral - Comisaría Central	PAMPLONA	Calle Fuente de la Teja s.n		20	237
Policía Foral - Comisaria Palacio de Navarra	PAMPLONA	Avenida Carlos III nº 2		10	12
Policía Foral - CPD Beloso	PAMPLONA	Calle Fuente de la Teja s.n			2
Policía Foral - Guías Caninos	PAMPLONA	Puente de Miluce			1
Policia Foral - Parlamento	PAMPLONA	Calle Navas de Tolosa nº 1			2
Residencia El Vergel	PAMPLONA	Calle Vergel nº 4		2	28
Servicio Navarro de Empleo de Pamplona - Paulino Caballero	PAMPLONA	Calle Paulino Caballero nº 50			12
Biblioteca Pública de Pamplona-Echavacoiz	PAMPLONA-ECHAVACOIZ	Avenida Aróstegui s.n (Grupo Urdanoz)			3
Biblioteca Pública de Pamplona-San Pedro	PAMPLONA-SAN PEDRO	Calle Virgen del Río s.n			11
Biblioteca Pública de Pamplona-Yamaguchi	PAMPLONA-YAMAGUCHI	Plaza Yamaguchi nº 12			11
Biblioteca Pública de Peralta	PERALTA	Calle de la Corte nº 13			9
Oficina Area DR y MA de Peralta	PERALTA	Avenida de la Paz nº 9A			1
Parque Bomberos Peralta	PERALTA	Avenida de la Paz nº 84		1	3
Biblioteca Pública de Puente la Reina	PUENTE LA REINA	Plaza Mena nº 1			3
Veterinario C.S. Puente la Reina	PUENTE LA REINA	Calle San Pedro s.n		1	
Biblioteca Pública de Ribaforada	RIBAFORADA	Plaza San Francisco nº 2			7
Biblioteca Pública de Roncal	RONCAL	Paseo Julián Gayarre nº 1			2
Centro de Interpretación de la Naturaleza de Roncal	RONCAL	Barrio Iriarte nº 40			4
Guarderio de Medio Ambiente de Roncal	RONCAL	Barrio Iriarte nº 41 Planta 1			1



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Oficina de Turismo de Roncal	RONCAL	Centro de Interpretación de la Naturaleza			1
Oficina de Turismo de Roncesvalles	RONCESVALLES	Calle Nuestra Señora de Roncesvalles nº 15			1
Matadero La Protectora	SALINAS DE PAMPLONA	Pol. Ind. Meseta de Salinas		1	2
Biblioteca Pública de San Adrian	SAN ADRIAN	Plaza Vera Magallón s.n			6
Oficina Comarcal DR y MA de San Adrian	SAN ADRIAN	Calle Santa Gema nº 89			2
Veterinario C.S. San Adrian	SAN ADRIAN	Luis Gurpegui nº 12		1	
Biblioteca Pública de Sangüesa	SANGÜESA	Calle San Miguel nº 66			6
Km 4) - Parque Bomberos Sangüesa	SANGÜESA	Calle Raimundo Lumbier (NA 127		2	2
Oficina Comarcal DR y MA de Sangüesa	SANGÜESA	Avenida Lumbier nº 13			3
Oficina de Turismo de Sangüesa	SANGÜESA	Calle Mayor nº 2			1
Policia Foral - Comisaria de Sangüesa	SANGÜESA	Avenida Padre Raimundo Lumbier nº 15			8
Veterinario C.S. Sangüesa	SANGÜESA	Paseo Cantolagua s.n		2	
Albergue de Santesteban	SANTESTEBAN	Calle Santaleocadia s.n			1
Oficina Comarcal DR y MA de Santesteban	SANTESTEBAN	Casa Juansenea		1	3
Oficinas de Economía y Hacienda	SANTESTEBAN	Calle Mercaderes nº 6			3
Servicio Navarro de Empleo de Santesteban	SANTESTEBAN	Carretera de Leiza nº 1		1	7
Veterinario C.S. Santesteban	SANTESTEBAN	Barrio de San Miguel		1	
Centro de Atención Temprana	SARRIGUREN	Calle Garajonay nº 49 Planta BAJO			20
Oficinas de la DGITIP (Tracasa)	SARRIGUREN	Calle Cabárceno nº 6	4	441	233
Biblioteca Pública de Tafalla	TAFALLA	Calle San Juan nº 1			11
Matadero Jimenez	TAFALLA	Carretera San Martín de Unx s.n			1
Oficina Comarcal DR y MA de Tafalla	TAFALLA	Avenida Baja Navarra nº 14		2	4
Oficinas de Economía y Hacienda	TAFALLA	Cuatropea 2-Bº			6



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Oficinas de Justicia - Juzgados de Tafalla	TAFALLA	Avenida Severino Fernández nº 52		3	29
Oficinas de Obras Publicas - Centro de Control de Carreteras	TAFALLA	Avenida Tudela nº 3			6
Parque Bomberos Tafalla	TAFALLA	Avenida Tudela s.n Planta B		2	3
Policia Foral - Comisaria de Tafalla	TAFALLA	Avenida Severino Fernández nº 52		1	10
Servicio Navarro de Empleo de Tafalla	TAFALLA	Paseo Padre Calatayud nº 19			11
Silo	TAFALLA	Calle San José nº 18			1
Veterinario C.S. Tafalla	TAFALLA	Calle San Martin de Unx nº 11		1	
Biblioteca Pública de Tudela	TUDELA	Calle Herrerías nº 14			13
CEIN – Tudela	TUDELA	Polígono La Serna Calle C (CEIN)			1
Centro de Valoración - Tudela	TUDELA	Calle Gayarre nº8			6
Guarderio de Medio Ambiente de Tudela	TUDELA	Polígono la Serna Calle D (Guaderio de Medio Ambiente)			5
Instituto Navarro de Salud Laboral -Tudela	TUDELA	Calle de Don Miguel de Eza nº 2		3	2
Juzgados de Tudela	TUDELA	Avda Merindades nº66			13
Matadero Comarcal de Tudela	TUDELA	Polígono Industrial Municipal Vial B Nave 31			1
Matadero Uvesa	TUDELA	Polígono Industrial Montes de Cierzo s.n			1
Oficina Comarcal DR y MA de Tudela	TUDELA	Calle Aranaz y Vides nº 11 Planta Baja		3	4
Oficinas de Economía y Hacienda	TUDELA	Plaza Sancho VII El Fuerte nº 8 Planta B			14
Oficinas de Justicia - Juzgados de Tudela	TUDELA	Avenida de Las Merindades nº 66		11	78
Oficinas de Obras Publicas - Centro de Control de Carreteras	TUDELA	Carretera Alfaro nº 59			6
Parque Bomberos Tudela	TUDELA	Carretera Alfaro nº 43 Planta B		1	2
Policia Foral - Comisaria de Tudela	TUDELA	Carretera Tarazona Km 3		3	27



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Servicio Navarro de Empleo de Tudela	TUDELA	Calle Diaz Bravo nº 20-22 Planta Baja		1	29
Biblioteca Pública de Valtierra	VALTIERRA	Plaza de Los Derechos Humanos nº 10			3
Biblioteca Pública de Viana	VIANA	Calle Navarro Villoslada nº 26			4
Oficina Area DR y MA de Viana	VIANA	Calle Serapio Urra nº 16 Planta bajo			1
Biblioteca Pública de Villafranca	VILLAFRANCA	Plaza Hermanos Maristas s.n			3
Oficina Area DR y MA de Villafranca	VILLAFRANCA	Calle Martinez Arizala s.n			1
Biblioteca Pública de Villava	VILLAVA	Calle Mayor nº 64			10
INTIA (Edificio de Peritos)	VILLAVA	Av. Serapio Huici nº22			1
Laboratorio Calidad Agroalimentaria	VILLAVA	Calle Serapio Huici s.n		1	29
Veterinario C.S. Villava	VILLAVA	Calle Padre Murillo s.n		1	
Biblioteca Pública de Zizur Mayor	ZIZUR MAYOR	Parque Erreniega nº 25			9
Guarderío de Medio Ambiente de Zubiri	ZUBIRI	Avda Roncesvalles nº61 Planta 1			6
TOTAL			4	1394	6355



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

La relación de oficinas y edificios del Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea (SNS-O) es la siguiente:

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Ctrio. de Abarzuza	ABARZUZA	Carretera Arizala s. n.	2		
Ctrio. de Abaurregaina- Abaurrea Baj	ABAUURREA BAJA	C\ MAYOR, S\N (AYUNTAMIENTO)	1		
Ctrio. de Ablitas	ABLITAS	Av Barillas	5		
Ctrio. de Acedo (Mendoza)	ACEDO	Calle Mayor nº 1	1		
Ctrio. de Adios	ADIOS	Calle San Andres. n.	2		
Ctrio. de Aibar	AIBAR	Calle Santa Maria s. n.	3		1
Ctrio. de Aizpun	Aizpun	Valle de Goñi - Calle San Andrés nºs. n. Planta Baja	1		
C.S. Allo	ALLO	Carretera Lerin s. n.	6	1	1
Ctrio. de Almandoz	ALMANDOZ	Barrio Mendiola s. n.	1		
C.S. Altsasu	ALSASUA	Calle Celandi s. n.	28	1	2
Ctrio. de Amaiur	AMAIUR-MAYA	Maya	2		
Ctrio. de San Martín (Améscoa Baja)	AMÉSCOBA BAJA	Calle San Anton nº 28	1		
C.S. Ancin	ANCIN	Calle Mayor s. n.	4		1
Ctrio. de Andosilla	ANDOSILLA	Plaza Virgen de la Cerca nº 1	6		1
C.S. Ansoain	ANSOAIN	Calle Ostoki nº 16	43	2	6
Ctrio. de Añorbe	AÑORBE	Plaza Fueros nº 1	2		
C.S. Aoiz	AOIZ	Calle Domingo Elizondo nº 8	16	1	1
Ctrio. de Arantza	ARANTZA	Calle Mayor nº 1	2		
Ctrio. de Aras	ARAS	Plaza de la Constitución nº 13	1		
Ctrio. de Arbeiza (Allin)	ARBEIZA	Calle Las Heras nº 6	1		
Ctrio. de Arbizu	ARBIZU	Calle Nagusia nº 7	2		
C.S. Los Arcos	ARCOS (LOS)	Calle del Paseo s. n.	6	1	1
Ctrio. de Arellano	ARELLANO	Plaza del Parral, Bajo Ayuntamiento s. n.	1		
Ctrio. de Areso	ARESO	Calle Elbarren nº 1	1		
Ctrio. de Arguedas	ARGUEDAS	Calle Cruz nº 8	5		
Ctrio. de Aribe	ARIBE	Calle Mayor s. n.	2		
Ctrio. de Arizcun	ARIZCUN	Calle Mayor s. n.	3		
Ctrio. de Armañanzas	ARMAÑANZAS	Calle de la Plaza s. n.	1		
Ctrio. de Arre	ARRE	Carretera Irún nº 4	4		
Ctrio. de Arribe	ARRIBE	Calle Mayor s. n.	2		



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Ctrio. de Arroniz	ARRONIZ	Plaza de Los Fueros nº 1	2		
Ctrio. de Arruazu	ARRUAZU	Calle Mayor s. n.	1		
Ctrio. de Artajona	ARTAJONA	Calle Juan Lascarron nº 1	3		
Ctrio. de Artieda	ARTIEDA	Plaza Ayuntamiento s. n.	2		
Ctrio. de Astrain	ASTRAIN	Calle Astrain s. n.	2		
C.S. Auritz	AURITZ/BURGUETE	Burguete - Calle Berexi s. n.	6	1	1
Ctrio. de Aurizberri	AURIZBERRI/ESPINAL	Espinal - Calle San Bartolomé nº 34	2		
Ctrio. de Ayegui	AYEGUI	Camino Montejurra nº 1	6		
Ctrio. de Azagra	AZAGRA	Calle Garcia Orcoyen nº 2	9		
Ctrio. de Azcona (Yerri)	AZCONA	Calle de San Martín nº 1	2		
Ctrio. de Azuelo	AZUELO	Calle Mayor s. n.	1		
Ctrio. de Bakaiku	BAKAIKU	Plaza Santio nº 19	2		
C.S. Barañain I	BARAÑAIN	Avenida Comercial s. n.	29		3
C.S. Barañain II	BARAÑAIN	Plaza Caimito del Guayabal nº 1	32	3	8
Ctrio. de Barasoain	BARASOAIN	Plaza de la Constitucion s. n.	4		
Ctrio. de Barbarin	BARBARIN	Calle El Alto nº 5	2		
Ctrio. de Bargota	BARGOTA	Calle Real nº 14	2		
Ctrio. de Barillas	BARILLAS	Calle la cuesta nº13	1		
Ctrio. de Beintza	BEINTZA-LABAIEN	Labaien - Herri Bidea s. n.	2		
Ctrio. de Beire	BEIRE	Plaza Ayuntamiento s. n.	2		
Ctrio. de Bera de Bidasoa	BERA DE BIDASOA	Calle Leguia nº 24	10		1
Ctrio. de Berbinzana	BERBINZANA	Plaza Los Fueros nº 1	3		
Ctrio. de Beriain	BERIAIN	Ronda San Francisco Javier nº 6	12		1
Almacén SNS	Berrioplano	O Berrioplano - Polígono industrial Plazaola 8A. 31195 Ainzoaín-Berrioplano			2
Ctrio. de Berrioplano	Berrioplano	Calle Nuestra Señora de la Purificación nº 11, 1ª planta	7		



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
C.S. Berriozar	BERRIOZAR	Calle Kaleberri s. n.	28	1	1
Ctrio. de Betelu	BETELU	Calle Mayor s. n.	2		
Ctrio. de Biurrun	BIURRUN-OLCOZ	Olcoz – Calle Mayor 18	1		
C.S. Buñuel	BUÑUEL	Calle Cristobal Colon nº 27	14	1	
Ctrio. de Burgui	BURGUI	Plaza Villa nº 1	2		
C.S. Burlada	BURLADA	Calle la Fuente nº 17	63	3	9
Ctrio. de El Busto	BUSTO (EL)	Calle Campo s. n. (Ayto.)	1		
Ctrio. de Cabanillas	CABANILLAS	Plaza Ayuntamiento nº 1	4		
Ctrio. de Cabredo	CABREDO	Calle Mayor s. n.	1		
Ctrio. de Cadreita	CADREITA	Avenida de Navarra	8		1
Ctrio. de Campanas	CAMPANAS	Calle San Francisco Javier s. n.	2		
Ctrio. de Caparroso	CAPARROSO	Plaza Cuernavaca nº 1	4		
Ctrio. de Carcar	CARCAR	Calle Salvador Ordoñez nº 3	2		
C.S. Carcastillo	CARCASTILLO	Plaza la Iglesia s. n.	6	1	1
C.S. Cascante	CASCANTE	Avenida de la Caridad s. n.	12	1	2
Ctrio. de Caseda	CASEDA	Plaza del Mercado s. n.	5		
Ctrio. de Castejón	CASTEJÓN	Calle de Victor Alfaro s. n.	16		1
C.S. Cintruenigo	CINTRUENIGO	Calle Ribera nº 2	7	2	1
Ctrio. de Cirauqui	CIRAUQUI	Plaza de la Constitución nº 1	2		
Bomberos Cordovilla	CORDOVILLA	Avenida Zaragoza nºs. n.	2		
C.S. Corella	CORELLA	Calle Mª Teresa Saenz de Heredia s. n.	21	2	1
Ctrio. de Cortes	CORTES	Calle San Miguel nº 17	8		
Ctrio. de Dicastillo	DICASTILLO	Calle Beneficencia nº 12	3		
Ctrio. de Dorrao	DORRAO-TORRANO	Torrano - Carretera Unanu	1		
Ubarmin Equipos Estandar	EGÜES	Calle Elcano s. n.	87	47	211
Ubarmin Mantenimiento	EGÜES	Calle Elcano s. n.			2
Ubarmin Equipos Electromedicos	EGÜES	Calle Elcano s. n.			1
C.S. Elizondo	ELIZONDO	Calle Francisco Joaquín Iriarte nº 4	26	1	4



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Ctrio. de Eneriz	ENERIZ	Calle San Juan s. n.	2		
Ctrio. de Eratsun	ERATSUN	Calle San Millán s. n.	1		
Ctrio. de ERICE	ERICE	Calle San Andres s. n.	1		
Ctrio. de Erratzu	ERRATZU	Carretera Francia nº 6	3		
Ctrio. de Erro	ERRO	Carretera Francia s. n.	3		
Ctrio. de Eslava	ESLAVA	Plaza de la Constitución s. n.	1		
Ctrio. de Esparza de Salazar	ESPARZA DE SALAZAR	Calle Mayatzaldea nº 16 Esc. Bajo	1		
Ctrio. de Espronceda	ESPRONCEDA	Calle Picota nº 2	1		
Ctrio. de Esquiroz	ESQUIROZ	Plaza San Adrián s. n.	2		
C.S. Estella	ESTELLA	Paseo la Inmaculada nº 39	37		5
HGO Mantenimiento	ESTELLA	Calle Santa Soria nº22		1	1
HGO Equipos Estandar	ESTELLA	Calle Santa Soria nº22	11	36	358
Ctrio. de Etayo	ETAYO	Ayuntamiento	1		
Ctrio. de Etxalar	ETXALAR	Calle Iñarreta nº 22	2		
C.S. Etxarri-Aranatz	ETXARRI-ARANATZ	Larraineta Kalea nº 4	12	1	4
Ctrio. de Etxauri	ETXAURI	Plaza Francisca Salinas nº 1	3		
Ctrio. de Eugui	EUGUI	Calle San Gil s. n.	1		
Ctrio. de Eulate	EULATE	Calle Mayor nº 13	2		
C.S. Salazar	EZCAROZ	Ezcaroz - Calle Rotxapea nº 14	7	10	1
Ctrio. de Ezkurra	EZKURRA	Calle Mayor s. n.	1		
Ctrio. de Falces	FALCES	Calle Eustaquio Díaz nº 1	7		
Ctrio. de Figarol	FIGAROL	Calle Estella s. n.	2		
Ctrio. de Fitero	FITERO	Plaza San Raimundo s. n.	6		
Ctrio. de Fontellas	FONTELLAS	Plaza de los Fueros nº1	2		
Ctrio. de Funes	FUNES	Avenida Navarra nº 1	6		
Ctrio. de Fustiñana	FUSTIÑANA	Calle Portal Ayuntamiento nº 2	8		1
Ctrio. de Gabarderal	GABARDERAL	Calle Carretera de Peña s. n.	1		
Almacén Atención Primaria	Galar	Polígono Noáin-Esquiroz, Calle Z			4
Ctrio. de Galbarra (Lana)	GALBARRA	Calle Fuente s. n.	1		
Ctrio. de Garde	GARDE	Plaza Villa s. n.	2		
Ctrio. de Gerendiain	GERENDIAIN	Calle San Lorenzo nº8 bis	1		



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Ctrio. de Goizueta	GOIZUETA	Calle Antonio Apetetxea	1		1
Ctrio. de Gorraiz	GORRAIZ	Calle Urbicain s. n.	12		1
Ctrio. de Güesa	GÜESA	Carretera General s. n.	1		
C.S. Huarte	HUARTE	Pamplona - Calle Zarraondoa s. n.	21	1	2
Ctrio. de Ibilcieta	IBILCIETA	Calle Santa María s. n. (Concejo)	1		
Ctrio. de Igal	IGAL	Carretera General s. n.	1		
Ctrio. de Igantzi	IGANTZI	Calle Mayor nº 1	2		
Ctrio. de Iguzquiza	IGUZQUIZA	Calle San Andrés s. n.	1		
Ctrio. de Imarcoain	IMARCOAIN	Calle San Martin nº56	2		
Ctrio. de Irurita	IRURITA	Barrio Echarri- "Garzain" s. n.	3		
C.S. Irurtzun	IRURTZUN	Plaza Fueros s. n.	12	1	1
C.S. Isaba	ISABA	Barrio Bormapea nº 4	6	1	1
Ctrio. de Ituren	ITUREN	Calle Consejo s. n.	2		
Ctrio. de Iturgoyen	ITURGOYEN	Calle San Anton s. n.	2		
Ctrio. de Iturmendi	ITURMENDI	Calle Estafeta s. n.	3		
Ctrio. de Jauntsarats	JAUNTSARATS	Calle Asunción s. n.	2		
Ctrio. de Jaurrieta	JAUURIETA	Calle Llana s. n.	2		
Ctrio. de Javier	JAVIER	Calle El Santo nº 1	1		
Ctrio. de Lakuntza	LAKUNTZA	Calle Herriko Enparantza nº 1	3		
C.S. Larraga	LARRAGA	Carretera Balsa s. n.	10	1	2
Ctrio. de Larraona	LARRAONA	Calle la Blanca nº 52	1		
Ctrio. de Larrasoña	LARRASOÑA	Calle San Nicolás nº 30	2		
Ctrio. de Larrión	LARRIÓN	Calle del Ayuntamiento nº 1	2		
Ctrio. de Lazagurria	LAZAGURRIA	Calle Mayor s. n.	1		
Ctrio. de Leache	LEACHE	Calle del Centro s. n.	1		
Ctrio. de Legarda	LEGARDA	Calle Santa Águeda s. n.	1		
C.S. Leitzza	LEITZA	Calle Patxi Arrazola nº 68	9	2	1
Ctrio. de Lekumberri	LEKUMBERRI	Calle Desasamendi Txiqui nº 19	8		1
Ctrio. de Lerga	LERGA	Calle San Miguel s. n.	1		
Ctrio. de Lerin	LERIN	Plaza Ayuntamiento nº 2	2		
C.S. Lesaka	LESAKA	Calle Antoiu nº 36	14	1	1
Ctrio. de Lezaun	LEZAUN	Plaza Mayor nº 1	2		



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Ctrio. de Liedena	LIEDENA	Calle de las Escuelas nº 2	2		
Ctrio. de Lizarraga (De Ergoiena)	LIZARRAGA	Plaza Ayuntamiento s. n.	1		
C.S. de Lodosa	LODOSA	Calle Los Fueros s.n.	24	1	3
Ctrio. de Lumbier	LUMBIER	Calle Trinidad nº 2	7		1
Ctrio. de Luquin	LUQUIN	Calle Carrera s. n.	2		
Ctrio. de Luzaide	LUZAIDE/VALCARLOS	Valcarlos - Calle Elizaldea nº 33	2		
Ctrio. de Mañeru	MAÑERU	Plaza Los Fueros nº1	2		
Ctrio. de Marañon	MARAÑON	Calle Sagrado Corazon s. n.	1		
Ctrio. de MARCALAIN	MARCALAIN	Calle San Miguel s. n.	1		
Ctrio. de Marcilla	MARCILLA	Avenida Estacion s. n.	6		
Ctrio. de Meano	MEANO	Calle Santa María nº 8	1		
Ctrio. de Mérida	MELIDA	Calle Nueva s. n.	2		
Ctrio. de Mendavia	MENDAVIA	Calle Venancio Benito nº 4	12	1	
Ctrio. de Mendaza	MENDAZA	Calle de la Plaza s. n.	2		
Ctrio. de Mendigorria	MENDIGORRIA	Calle Las Parrass. n.	3		
Ctrio. de Metauten	METAUTEN	Carretera Ganuza nº Km 1 (Ayto.)	2		
Ctrio. de Mezquiritz	MEZKIRITZ	Calle San Cristobal s. n.	1		
Ctrio. de Milagro	MILAGRO	Calle Amaya s. n.	8		
Ctrio. de Miranda de Arga	MIRANDA DE ARGA	Calle Dehesa nº 5	3		
Ctrio. de Monreal	MONREAL	Calle Higa nº 3	2		
Ctrio. de Monteagudo	MONTEAGUDO	Calle Sor Mónica de Jesús nº 2	4		
Ctrio. de Muniain de la Solana	MUNIAIN DE LA SOLANA	Calle Mayor nº 35	1		
Ctrio. de Murchante	MURCHANTE	Calle Justicia s. n.	12		2
Ctrio. de Murieta	MURIETA	Plaza Eugenio Asensio nº 1	2		
Ctrio. de Murillo El Fruto	MURILLO EL FRUTO	Plaza de Los Fueros s. n.	4		
Ctrio. de Muruzabal	MURUZABAL	Calle Esteban Pérez Tafalla nº2	2		
Forem Mutilva	Mutilva (31192)	Pol. Ind. Mutilva Baja, Calle U, 1-3	45	47	64
C.S. Mutilva	MUTILVA BAJA	Avenida Pamplona nº 6	30	2	2
Ctrio. de Navascues	NAVASCUES	Calle Antonio Arostegui nº 5	1		
C.S. Noain	NOAIN	Calle Navarra nº 13	21	1	2



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Ctrio. de Obanos	OBANOS	Calle San Ignacio nº 7	2		
Ctrio. de Ochagavía	OCHAGAVIA	Calle Urrutia s. n.	2		
Ctrio. de Olagüe	OLAGÜE	Calle San Juan s. n.	2		
Ctrio. de Olazagutia	Olazagutia	Calle Mayor nº 45	4		
C.S. Olite	OLITE	Rua Alcalde Maillata nº 9	13	1	1
Ctrio. de Orbaizeta	ORBAITZETA	Calle San Pedro s. n.	1		
C.S. Orkoien	ORKOIEIN	Carretera Echauri s. n.	14	1	1
Ctrio. de Oronoz	ORONOS	Avenida Martin Urrutia nº 17	4		
Ctrio. de Oronz	ORONZ	Calle Mayor s. n.	1		
Ctrio. de Ororbia	ORORBIA	Calle Angulo s. n.	3		
Ctrio. de Oroz	OROZ-BETELU	Betelu - Calle La Plaza nº18	2		
Ctrio. de Oteiza	OTEIZA	Calle San Miguel nº 2	1		
Agencia Navarra de Emergencias (SOS Navarra)	PAMPLONA	Calle Aoiz nº 35 bis	1		8
C.A.M. Iturrama	PAMPLONA	Calle Iturrama nº 9	2		13
C.S. Azpilagaña Pamplona	PAMPLONA	Calle Luis Morondo Urrea nº 1	34	1	11
C.S. Buztintxuri	PAMPLONA	Avenida de Guipozkoa nº 39	52	4	24
C.S. Casco Viejo Pamplona	PAMPLONA	Calle Compañía nº8	45	3	2
C.S. Chantrea Pamplona	PAMPLONA	Calle San Cristobal s. n.	53	1	3
C.S. Echavacoiz	PAMPLONA	Calle Virgen del Soto nº 1 Planta B Loc 1	13	1	1
C.S. Ermitagaña Pamplona	PAMPLONA	Calle Ermitagaña s. n.	59	2	3
C.S. II Ensanche	PAMPLONA	Calle Aoiz nº 35	51	2	10
C.S. Iturrama	PAMPLONA	Calle Serafin Olave s. n.	44	1	3
C.S. Mendillorri	PAMPLONA	Calle Concejo de Sarriguren s. n.	32	2	1
C.S. Milagrosa	PAMPLONA	Calle Julian Gayarre nº 1	44	3	3
C.S. Rochapea	PAMPLONA	Calle Uztarroz nº 24	62	2	1
C.S. San Jorge	PAMPLONA	Avenida San Jorge nº 31	33	1	3
C.S. San Juan	PAMPLONA	Plaza Obispo Irurita nº7	54	1	6
C.S.M. San Juan	PAMPLONA	Avenida Barañain nº14	16	2	2
CHN VLAN 1	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3		9	70



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
CHN VLAN 515 – CHN	PAMPLONA	B Maternal y Bloque Quirurgico – Calle Irunlarrea nº 4		12	397
CHN VLAN 516 – CHN	PAMPLONA	B General + Genética – Calle Irunlarrea nº 4		88	622
CHN VLAN 517 – CHN-A Pab A, B, G, J, Docencia	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3		43	502
CHN VLAN 518 – CHN-A Pab D, E, F, M, N, L, H, Azul, Blanco	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3		24	631
CHN VLAN 519 – CHN	PAMPLONA	C Centro Consultas Externas PV – Calle Irunlarrea nº 3		3	373
CHN VLAN 520 – CHN-A Urgencias, BSTN, Pab C	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3	3	9	378
CHN VLAN 521 – CHN-A NavarraBiomed, Almacén, Laboratorio	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3		13	189
CHN VLAN 601 – CHN-A Radioterapia Pab J	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3			36
CHN VLAN 602 – CHN-A CPD Servidores sótano Pab J	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3		1	10
CHN VLAN 618 – CHN Equipos Mantenimiento – CHN-A y CHN-B	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3 y 4			1
CHN VLAN 637 – CHN PDAs Hemocod Seg_tranfusal – CHN-A, CHN-B y CHN-C -	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3 y 4			1
Conde Oliveto	PAMPLONA	Plaza de la Paz s. n.		35	274
CPP	PAMPLONA	Colina de Santa Lucía s. n.	10		1
Dr. San Martín	PAMPLONA	Calle San Fermin nº 29	4		140
H. Psicogeriatrico	PAMPLONA	Avenida Villava nº 53	7	17	198
H.D. Infantojuvenil	PAMPLONA	Calle San Cristobal s. n.	7	1	7
Hospital de Día Area II – Irubide	PAMPLONA	Calle Magdalena nº 1	5	1	4
Polideportivo UPNA	PAMPLONA	Calle Tajonar, 2	18		1
Residencia Fuerte del Príncipe	PAMPLONA	Calle Goroabe nº 36		2	
Trinitarios	PAMPLONA	Calle Biurdana nº 1A	2	1	



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
(en blanco)	PAMPLONA	CHN VLAN 524 – Wifi internos para portátiles y otros dispositivos		29	
(en blanco)	PAMPLONA	CHN VLAN 525 – Wifi internos para portátiles y otros dispositivos		40	
(en blanco)	PAMPLONA	CHN VLAN 526 – Wifi internos para portátiles y otros dispositivos		30	
(en blanco)	PAMPLONA	CHN VLAN 527 – Wifi internos para portátiles y otros dispositivos		55	1
(en blanco)	PAMPLONA	SSCC – Calle Tudela nº 20		26	175
Servicio de Farmacia Sociosanitario	PAMPLONA	Avda Barañain nº14		1	6
Maristas Pamplona	Pamplona (CP 31003)	Calle Tafalla, 32	12	1	1
C.S. Peralta	PERALTA	Avenida de la Paz nº 35	18	1	2
Ctrio. de Pitillas	PITILLAS	Carretera Murillo El Cuende	2		
C.S. Puente la Reina	PUENTE LA REINA	Calle San Pedro s. n. Planta B	12	1	1
Ctrio. de Pueyo	PUEYO	Calle La Plaza nº 12	2		
Ctrio. de Rada	RADA	Avenida Navarra s. n.	3		
Ctrio. de Ribaforada	RIBAFORADA	Calle Carlos III s. n.	10		
Ctrio. de Roncal	RONCAL	Barrio Iriarte s. n.	2		
Ctrio. de Sada	SADA	Calle Cantón s. n.	1		
Ctrio. de Saldias	SALDIAS	San Juan nº 21	1		
Ctrio. de Salinas de Oro	SALINAS DE ORO	Calle Mayor nº 12	2		
Ctrio. de Salinas de Pamplona	SALINAS DE PAMPLONA	Calle Errekalde nº2	1		
C.S. San Adrian	SAN ADRIAN	Calle Luis Gurpegui s. n.	26		3
C.S. Sangüesa	SANGÜESA	Paseo Cantolagua s. n.	26	1	1
Ctrio. de Sansol	SANSOL	Barrio Nuevo s. n.	2		
Ctrio. de Santacara	SANTACARA	Plaza del Ayuntamiento s. n.	3		
C.S. Doneztebe	SANTESTEBAN	Santesteban - Barrio San Miguel s. n.	24	1	3



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Ctrio. de Sarries	SARRIES	Calle Santo Tomás s. n. (Concejo)	1		
C.S. Sarriguren	SARRIGUREN	Avenida España nº5, Bajo	51	2	2
Infanto Juvenil Sarriguren	SARRIGUREN	Calle Garajonay s. n.	25	1	2
Ctrio. de Sartaguda	SARTAGUDA	Plaza de Los Fueros nº 1	2		
Ctrio. de Sesma	SESMA	Plaza Juan Redin nº 6	2		
Ctrio. de Sorlada	SORLADA	Pza. de Sta. Cecilia s. n.			1
Ctrio. de Sunbilla	SUNBILLA	Calle Donibane Karrika s. n.	2		
C.S. Tafalla	TAFALLA	Calle San Martin de Unx nº 11	54	3	16
Oficina Sociosanitaria de Tafalla	TAFALLA	Calle San Pedro nº 11	3		1
Ctrio. de Tiebas	TIEBAS	Calle la Fuente s. n.	2		
Ctrio. de Torres del Rio	TORRESDEL RIO	Calle Nueva s. n. (Ayto..)	3		
C.S. Tudela Este	TUDELA	Calle Juan Antonio Fernández nº 12	56	3	9
C.S. Tudela Oeste	TUDELA	Calle Gayarre nº 17	45	2	8
Edificio SNU	TUDELA	Calle Fernando Remacha, 1	4		6
HRS Banco de Sangre	TUDELA	Calle de Don Miguel de Eza nº 2			3
HRS Equipos Electromedicos	TUDELA	Carretera Tarazona nº Km 4		1	4
HRS Equipos Estandar	TUDELA	Carretera Tarazona nº Km 4	22	85	509
HRS Mantenimiento	TUDELA	Carretera Tarazona nº Km 4			1
Ctrio. de Tulebras	TULEBRAS	Carretera Tudela nº2A	1		
Ctrio. de Ucar	UCAR	Pza. Mayor s. n.	2		
Ctrio. de Uharte-Arakil	UHARTE-ARAKIL	Calle Mendikoa nº 20	3		
Ctrio. de Ujue	UJUE	Calle Arrabal del Sol nº 4	2		
C.S.Ulzama	ULTZAMA	Larraitzar - Calle San Pedro s. n.	10	1	1
Ctrio. de Unanu	UNANU	Plaza Escuelas s. n.	1		
Ctrio. de Unzue	UNZUE	Plaza Arizu nº7	1		
Ctrio. de Urdax	URDAX/URDAZUBI	Urdazubi - Calle San Salvador nº 1	1		1
Ctrio. de Urdiain	URDIAIN	Plaza Santio s. n.	2		



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Edificio	Población	Dirección Edificio	Estación Ligera	Portátil	Sobremesa
Ctrio. de Urrotz de Santesteban	URROTZ DE SANTESTEBAN	Calle San Miguel Karrika nº 1	1		
Ctrio. de Urroz	URROZ	Plaza Santo Tomás nº 5	2		
Ctrio. de Urzainqui	URZAINQUI	Calle Iriarte nº 13	1		
Ctrio. de Uscarres	USCARRES	Calle Camino de la Iglesia s. n.	1		
Ctrio. de Uterga	UTERGA	Calle Mayor s. n.	1		
Ctrio. de Uztarroz	UZTARROZ	Barrio Zabalea nº 8	2		
C.S. Valtierra	VALTIERRA	Calle la Plana s. n.	11	2	2
C.S. Viana	VIANA	Plaza Sor Simona Oroz s. n.	11	2	2
Ctrio. de Vidangoz	VIDANGOZ/BIDANKOZE	Bidankoze - Calle la Fuente s. n.	1		
Ctrio. de Villafranca	VILLAFRANCA	Plaza España nº 6	6		
Ctrio. de Villamayor de Monjardin	VILLAMAYOR DE MONJARDIN	Calle San Andrés nº 1	1		
Ctrio. de Villanueva de Aezkoa	VILLANUEVA DE AEZKOA	Calle San Andrés s. n.	1		
C.S. Villatuerta	VILLATUERTA	Avenida del Campo nº 2	9	2	1
C.S. Villava	VILLAVA	Calle Padre Murillo s. n.	25	10	2
Ctrio. de Yesa	YESA	Calle René Petit	2		
Ctrio. de Ziordia	ZIORDIA	Calle Mayor s. n.	2		
C.S. Zizur	ZIZUR MAYOR	Echavacoiz - Parque Erreniega nº 26	39	2	3
Ctrio. de Zubieta	ZUBIETA	Calle Mayor s. n.	1		
Ctrio. de Zubiri	ZUBIRI	Avenida Roncesvalles nº 13	4		
Ctrio. de Zudaire	ZUDAIRE	Calle San Antón nº 28	2		
Ctrio. de Zugarramurdi	ZUGARRAMURDI	Calle Lapitzteguia s. n.	2		
Ctrio. de Zuñiga	ZUÑIGA	Calle Mayor s. n.	1		
TOTAL			2361	765	5422



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

ANEXO VIII

MATRIZ DE PRIORIDADES

El proceso ITIL de gestión de incidencias implantado en el Gobierno de Navarra establece una clasificación común para todas las incidencias y peticiones de servicio de los servicios implantados. Esta clasificación se basa en los conceptos de IMPACTO y de SEVERIDAD, los cuales determinan la PRIORIDAD de resolución conforme a la matriz establecida también de manera común para todos los servicios e indicada más adelante.

Cualquier línea de servicio que incluya la resolución de incidencias y que deba ser integrada en los procesos y herramientas de Gestión de Servicios del Gobierno de Navarra, debe contemplar el procedimiento de categorización y la matriz de prioridades establecidos de forma común para todos los servicios.

A continuación se describen los conceptos utilizados para la clasificación de las incidencias y peticiones de servicio y se detalla el significado de los diferentes niveles de IMPACTO y SEVERIDAD:

Severidad	Descripción
Severidad 1	En caso de incidencias, o alertas monitorización, significaría la pérdida total de un servicio, sistema, infraestructura, equipamiento o aplicación crítico o vital de negocio, para el que no existe alternativa, y que impide el desarrollo de las funciones de trabajo o atención a ciudadanos de los usuarios En el caso de otro tipo de tiques, supone la afectación en un servicio, aplicación, infraestructura, equipamiento o sistema de información para el que se ha definido la característica VIP que por función el usuario tiene atribuida y ha solicitado que se le aplique de manera explícita (por ejemplo, SAP)
Severidad 2	Para el caso de incidencias, o alertas monitorización, supone la degradación parcial del servicio, sistema infraestructura, equipamiento o aplicación crítico o vital de negocio, para el que no hay alternativa, y que dificulta o impide parte del desarrollo de las funciones de trabajo o atención a ciudadanos de los usuarios En el caso de otro tipo de tiques, reconoce una situación excepcional de un usuario o conjunto de usuarios que merece especial atención pero que no tiene atribuida la característica VIP necesaria para el nivel máximo de severidad.
Severidad 3	Para el caso de incidencias, o alertas monitorización, refleja una afectación concreta en un servicio, sistema, infraestructura, equipamiento o aplicación crítica, o una degradación total o parcial de un servicio, sistema, infraestructura, equipamiento o aplicación que no impide en cualquier caso del desarrollo de las funciones de trabajo o atención a ciudadanos de los usuarios. La severidad puede reducirse a este nivel si el usuario ha perdido parte de interés en la resolución de una incidencia de mayor severidad. Es la severidad más habitual y asumida por defecto para los tipos de tiques petición de servicio, consultas, y queja/sugerencias En el caso de operación, únicamente se utiliza cuando la labor requiere de una pronta realización por cualquier motivo, sin ser de mayor severidad por propia naturaleza.
Severidad 4	Una incidencia tendrá otorgada esta severidad únicamente tras haber tenido anteriormente otra severidad, y haber comprobado que los usuarios afectados han perdido interés por su resolución, o apenas sufren sus consecuencias. Para el resto de tipos de tique aplicaría el mismo principio, salvo para los tiques de tipo acciones proactivas y operación, que toman por defecto este nivel de severidad.



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

Impacto	Descripción
Impacto 1	En caso de incidencias y monitorización, significaría que afecta: - a usuarios de tipo VIP (sea por jerarquía o por función desempeñada), - a los puestos situados de cara al usuario externo a Gobierno de Navarra o de Emergencias/Urgencias, siempre y cuando no exista otro puesto cercano desde el que poder atender, - a la información o servicios prestados al ciudadano (por ejemplo Portal de Navarra y su Catálogo de Servicios al Ciudadano), - a un gran volumen de usuarios, como una sede de Entidad Pública, Edificio de Gobierno, Dirección General o Departamento. La afectación puede ser directa en los puestos de usuario o en una plataforma de infraestructuras TIC de la que hagan uso. - a la Seguridad de la Información con posibles graves consecuencias para la organización En el caso del resto de tipo de tiques, aplican los supuestos anteriores, salvo el de gran volumen de usuarios, para las peticiones de servicio, operación y acciones proactivas, que por su naturaleza propia suelen solicitarse para un amplio nº de usuarios.
Impacto 2	Para el caso de incidencias y monitorización, supone la afectación - a un volumen considerable de usuarios sin llegar a ser masivo, como una Sección o Servicio, o planta de edificio, - a los puestos situados de cara al usuario externo a Gobierno de Navarra o de Emergencias/Urgencias, cuando sí existe otro puesto cercano desde el que poder atender pero el servicio ofrecido se está degradando - a la Seguridad de la Información con probables consecuencias para la organización - o cuando la afectación de Impacto 1 o se ha mitigado de manera parcial con una solución temporal, workaround o efugio; o esté fuera de horario laboral de los usuarios. En el caso de otro tipo de tiques, aplican los supuestos anteriores, salvo el de volumen considerable de usuarios, para las peticiones de servicio, operación y acciones proactivas, que por su naturaleza propia suelen solicitarse para un amplio nº de usuarios.
Impacto 3	Para el caso de incidencias, refleja una afectación: - a un número reducido de equipos, de unas pocas unidades, que no implica atención al ciudadano y/o de emergencias/urgencias. - a la Seguridad de la Información sin que suponga una especial amenaza para la organización (como una infección puntual por malware) En el caso de monitorización, hará referencia a las alertas no gestionadas, es decir, para las que carecen de procedimiento de gestión asociado. Es el impacto más habitual y asumida por defecto para los tipos de tiques petición de servicio, sobre todo si son recibidas por los Catálogos, consultas, y queja/sugerencias En el caso de operación, únicamente se utiliza cuando la labor requiere de una pronta realización por cualquier motivo, sin ser de mayor severidad por propia naturaleza.
Impacto 4	Impacto en un único puesto de trabajo, que no es VIP ni tiene asignada una función de negocio que sólo pueda realizarse desde el puesto afectado. Para el resto de tipos de tique aplicaría el mismo principio, salvo para los tiques de tipo acciones proactivas y operación, que toman por defecto este nivel de severidad, ya que se actúa sobre un volumen de usuarios elevado que precisen de un seguimiento durante un largo intervalo de tiempo. .

La matriz de prioridades resultante en función de los cuatro niveles de IMPACTO y SEVERIDAD es la siguiente:



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

PRIORIDAD	Impacto			
Severidad	Impacto 1	Impacto 2	Impacto 3	Impacto 4
Severidad 1	URGENTE (P1)	URGENTE (P1)	ALTA (P2)	MEDIA (P3)
Severidad 2	URGENTE (P1)	ALTA (P2)	MEDIA (P3)	BAJA (P4)
Severidad 3	ALTA (P2)	MEDIA (P3)	MEDIA (P3)	BAJA (P4)
Severidad 4	MEDIA (P3)	BAJA (P4)	BAJA (P4)	BAJA (P4)

Donde a su vez existe la siguiente correspondencia:

Prioridad	NIVEL
URGENTE	Prioridad 1
ALTA	Prioridad 2
MEDIA	Prioridad 3
BAJA	Prioridad 4



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

ANEXO IX

ESCENARIO TECNOLÓGICO DE GOBIERNO DE NAVARRA

El Escenario Tecnológico de Gobierno de Navarra se puede consultar en el siguiente vínculo web:

<http://internet.gccpublica.navarra.es/DGIT/SistemasInformacionGN/default.aspx>



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

ANEXO X

NORMAS DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El adjudicatario se compromete a cumplir en general con la normativa de seguridad aprobada por el Gobierno de Navarra que aplique en cada caso respecto a los sistemas de información y en particular con las siguientes normas de comportamiento:

- No introducir software microinformático, soportes informáticos removibles o cualquier tipo de hardware ajenos al Gobierno de Navarra.
- No difundir ni publicar ninguna configuración de red, sistemas o mecanismos de seguridad de la información existentes o previstos.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Gobierno de Navarra, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Utilizar exclusivamente la password-clave a él asignada y adquirir el compromiso de actuar de forma cuidadosa para que nadie conozca su palabra de paso.
- Respetar los derechos de propiedad intelectual, industrial y cualquier otros que el Gobierno de Navarra ostenta sobre sus obras e invenciones y que pudieran ser conocidos o explotados por el adjudicatario en cumplimiento de las tareas encomendadas.
- Comunicar a través de los interlocutores de Gobierno de Navarra establecidos, cualquier incidencia que pudiera afectar a la seguridad de los sistemas de información accedidos.
- Utilizar adecuadamente y de forma cuidadosa los sistemas de seguridad implantados, de forma que se respeten y mantengan los niveles de seguridad.
- Facilitar la verificación y comprobación por parte del Gobierno de Navarra del cumplimiento de las medidas de seguridad implantadas en el acceso a sistemas de información comprometidos acorde a los medios y alcance establecidos.

El adjudicatario quedará expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión de la propuesta, aceptación y desarrollo de las obligaciones incluidas en el presente pliego y del contrato subsiguiente, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o tratar con fin distinto al que figura en este Pliego Técnico, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como un incumplimiento de las obligaciones contractuales principales y por tanto podrá ser causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, que se puedan derivar de dicho incumplimiento.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal y su legislación de desarrollo Real Decreto 1720/2007, de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal. Especialmente serán de aplicación el cumplimiento de las obligaciones y requisitos



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

establecidos en el art. 12 de la LOPD en relación al acceso a datos por parte del adjudicatario y que se transcriben a continuación:

“Artículo 12. Acceso a los datos por cuenta de terceros.

1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.

2. La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

3. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

4. En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.”



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

ANEXO XI

INDICADORES DE ACTIVIDAD CAU

A continuación se describen algunos de los indicadores más representativos del servicio CAU y se muestra su evolución a lo largo de los tres últimos años (2018 a 2020).

INDICADORES RELACIONADOS CON EL REGISTRO DE TIQUES

Volumen de tiques registrados

En la siguiente tabla puede verse la evolución por meses del volumen de tiques registrados por el CAU

	2018	2019	2020
Enero	10.737	10.884	12.290
Febrero	10.657	11.691	13.197
Marzo	10.930	12.094	14.575
Abril	10.630	12.979	11.207
Mayo	12.207	12.277	11.978
Junio	11.626	12.383	15.227
Julio	8.171	9.859	10.959
Agosto	7.760	9.871	9.717
Septiembre	9.572	11.864	13.877
Octubre	11.078	13.673	14.852
Noviembre	10.492	12.137	14.613
Diciembre	7.620	9.833	10.398
	121.480	139.545	152.890

Puede observarse un descenso de la actividad en los meses de julio, agosto y diciembre.

Del total de tiques registrados cada año, alrededor de un 1% corresponden a usuarios identificados como "VIP".

	2018	2019	2020
Tiques registrados CAU	121.480	139.545	152.890
% tiques VIP	1,17%	1,09%	1,68%

El volumen de tiques registrados varía en función del día de la semana, siendo el lunes el día con un mayor volumen y disminuyendo drásticamente los días correspondientes al fin de semana.



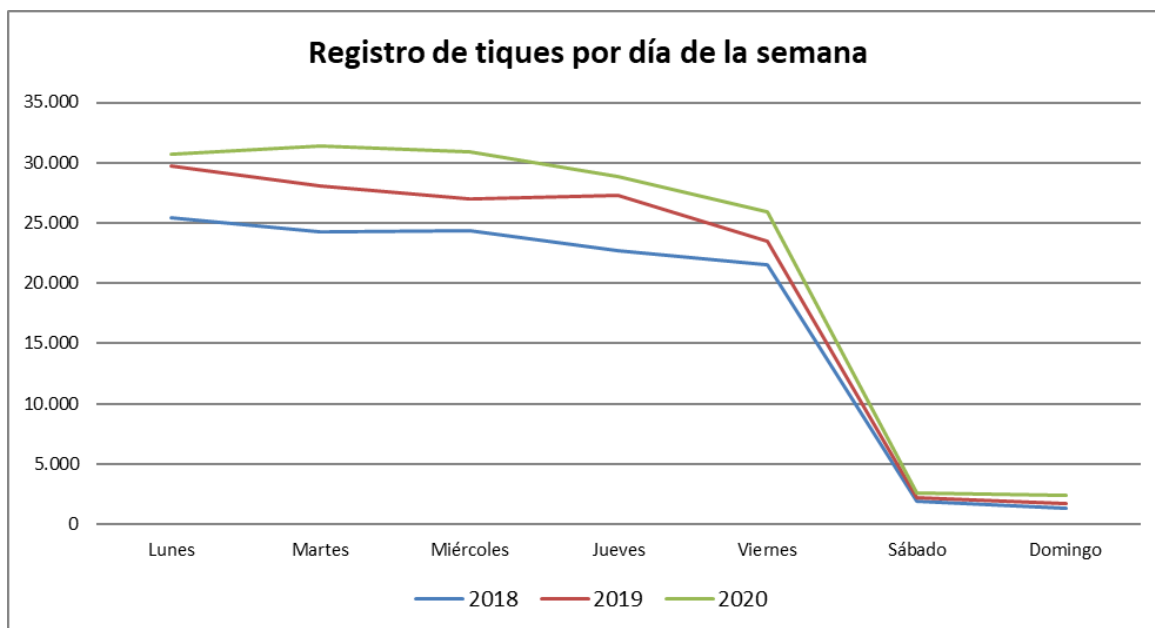
CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41



	2018	2019	2020
Lunes	25.393	29.747	30.716
Martes	24.233	28.062	31.435
Miércoles	24.345	27.016	30.914
Jueves	22.721	27.264	28.872
Viernes	21.519	23.518	25.907
Sábado	1.929	2.226	2.637
Domingo	1.340	1.712	2.409

De igual forma, el reparto del volumen de registro varía notablemente en función de la franja horaria. Tal y como puede verse a continuación el inicio de la jornada laboral recoge el mayor número de tiques registrados.



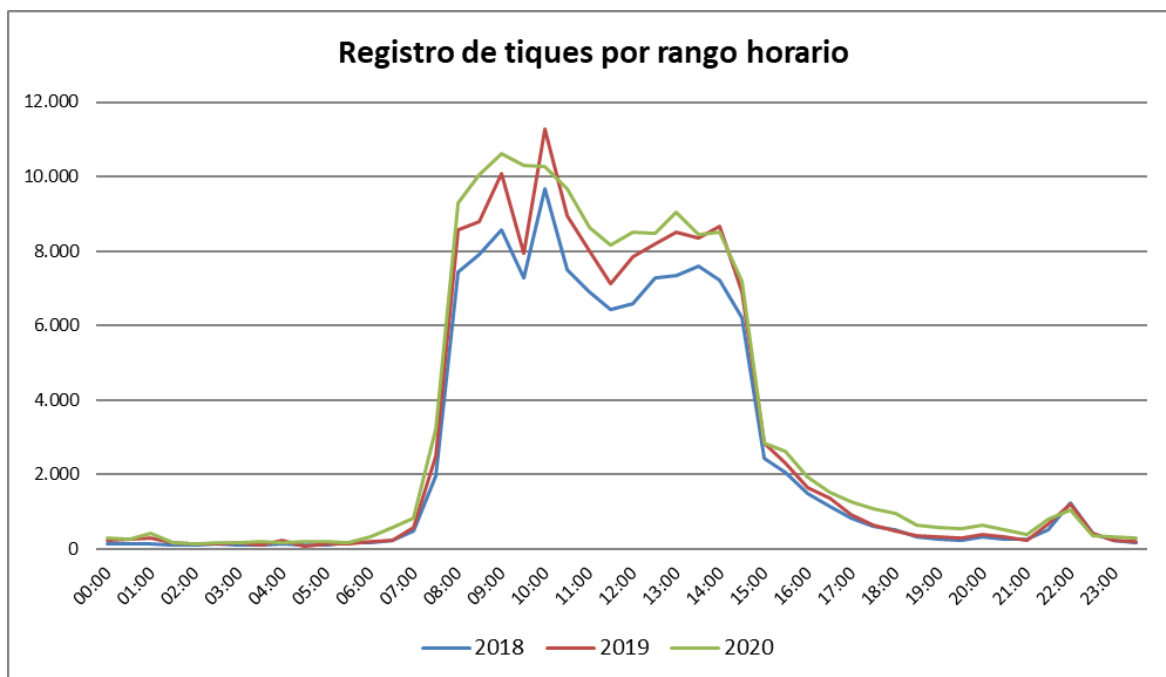
CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41



	2018	2019	2020
00:00	136	213	281
00:30	124	263	261
01:00	144	299	419
01:30	116	164	155
02:00	100	135	138
02:30	124	130	168
03:00	108	177	174
03:30	88	116	193
04:00	139	225	173
04:30	112	76	194
05:00	101	138	187
05:30	161	120	177
06:00	154	192	328
06:30	217	241	563
07:00	492	569	814
07:30	1.959	2.486	3.217
08:00	7.442	8.580	9.302
08:30	7.921	8.793	10.058
09:00	8.559	10.069	10.618
09:30	7.275	7.944	10.306
10:00	9.667	11.279	10.276
10:30	7.489	8.947	9.662
11:00	6.904	8.006	8.647
11:30	6.441	7.110	8.159
12:00	6.591	7.857	8.493
12:30	7.289	8.184	8.476
13:00	7.330	8.510	9.032
13:30	7.605	8.346	8.450



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

14:00	7.201	8.654	8.510
14:30	6.214	6.909	7.172
15:00	2.431	2.856	2.836
15:30	2.059	2.290	2.618
16:00	1.472	1.644	1.924
16:30	1.127	1.357	1.512
17:00	821	928	1.256
17:30	619	644	1.086
18:00	508	484	937
18:30	316	351	634
19:00	263	313	566
19:30	231	297	539
20:00	337	384	646
20:30	263	333	503
21:00	274	233	393
21:30	515	669	804
22:00	1.246	1.193	1.057
22:30	408	415	367
23:00	215	224	314
23:30	172	198	295

A continuación, pueden verse los totales agrupados por la prioridad del tique.

	2018	2019	2020
Urgente	1.848	2.451	1.852
Alta	1.420	1.640	1.672
Media	104.428	120.401	131.988
Baja	13.784	15.053	17.378

Tipos de tique

Todo tique registrado lleva asociado un tipo que ayuda a identificar el tipo de tarea realizada en el mismo

- Consulta: Peticiones de información o ayuda de los usuarios
- Incidencia: Tiques por degradación o pérdida de uno o más servicios de uno o varios usuarios.
- Monitorización: Tiques relacionados con la supervisión de sistemas e infraestructuras.
- Operación: Tiques relacionados con trabajos internos del CAU.
- Petición de Servicio: Peticiones de servicio de usuarios
- Queja/Sugerencia: Identifica las quejas o sugerencias de un usuario acerca de cualquiera de los elementos que tiene a su disposición para el desempeño de su trabajo.



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

A continuación, puede verse resumido el volumen de tiques correspondiente a cada una de estos tipos para los años 2018, 2019 y 2020.

	2018	2019	2020
Consulta	2.429	2.484	3.414
Incidencia	36.853	42.445	54.730
Monitorización	7.645	9.712	9.346
Operación	21.008	23.917	23.987
Petición de Servicio	53463	60894	61319
Queja / Sugerencia	82	93	94

Modo de entrada de tiques

Al registrar un tique se identifica también el medio por el cual el usuario se ha puesto en contacto con el CAU tal y como puede verse en la siguiente tabla.

	2018	2019	2020
Correo	26.632	30.956	38.472
Presencial	10.336	11.874	12.323
Teléfono	21.955	25.958	32.863
Web	62.557	70.757	69.232

Los tiques registrados vía web se corresponden, de manera general, con peticiones de servicio.

Tiques asignados a entornos presenciales de CAU

El CAU realiza labores de soporte presencial en puesto de usuario bien cuando es necesario o bien cuando así lo solicita el propio usuario.

A continuación, puede verse el volumen de tiques que durante los tres años han sido asignados a los diferentes grupos presenciales:

	2018	2019	2020
CAU Admon. Local	1489	2203	2806
CAU Bibliotecas	933	1561	1453
CAU Bomberos - ANE	904	1063	1353
CAU DG Salud	1560	2107	2876
CAU Deporte y Juventud	1443	1821	2282
CAU Economía y Hacienda	2977	3498	4334
CAU Educación	1906	2201	2356
CAU Empleo	1417	1939	2803
CAU Guardias 1 Nivel	120	118	100
CAU INAP	1526	1912	1969
CAU IT	1205	1991	2553



CSV: BFE1C174C52055A4

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

CAU Justicia	3937	3538	4052
CAU Obras Públicas	1051	1685	1872
CAU Palacio	1105	1738	2471
CAU SOS Navarra	108		
	21681	27375	33280

A partir del año 2019 el grupo específico CAU SOS Navarra desaparece como tal y el soporte in situ de sus usuarios queda cubierto por el grupo CAU Bomberos - ANE.



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41

INDICADORES RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Las llamadas recibidas en el CAU son gestionadas por una centralita telefónica a través de dos numeraciones: una para usuarios identificados como “VIP” y otra para el resto de usuarios.

Llamadas de usuarios VIP

A continuación, el resumen de llamadas de usuarios al teléfono VIP en función del horario.

	2018	2019	2020
Horario L-V/ 8:00 - 15:00	649	1.050	1.146
Resto horario	92	63	143

Llamadas de resto de usuarios

A continuación, el resumen de llamadas de resto de usuarios en función del horario.

	2018	2019	2020
Horario L-V/ 8:00 - 15:00	43.192	47.853	60.259
Resto horario	8.673	9.326	14.490



CSV: **BFE1C174C52055A4**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/validarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2021-08-10 10:56:41