PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN

EXPEDIENTE 0005-CP01-2024-000065

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

Unidad Gestora: *Servicio de Plataformas y Operaciones*

CONTRATACIÓN DEL SOPORTE INFORMATICO DE PRIMER NIVEL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA DURANTE EL AÑO 2025

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

ÍNDICE

PARTE I - CONDICIONES PARTICULARES 5
A. CLÁUSULAS ESPECIFICAS 5
1.- OBJETO DEL CONTRATO 5
2.- TRAMITACIÓN Y PROCEDIMIENTO 6
3.- RÉGIMEN JURÍDICO Y MESA DE CONTRATACIÓN 6
4.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR 7
5.- IMPORTE DEL CONTRATO 7
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 10
9.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA 10
10.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL 10
11.- DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ADICIONAL 12
12.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES 12
13.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN 19
14.- CRITERIOS PARA LA RESOLUCIÓN DE EMPATES EN LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS 30
15.- APERTURA DE LAS OFERTAS Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN 31
16.- DOCUMENTACIÓN PARA LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO 32
17.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO 34
B. CLÁUSULAS GENÉRICAS 36
18.- GASTOS A CARGO DEL ADJUDICATARIO 36
19.- SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO A TERCEROS 36
20.- PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO 37
21.- REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 38
22.- AUTORIZACIONES 39
23.- SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 39
24.- RÉGIMEN DEL CONTRATO 39
25.- PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. 40
26.- CONFIDENCIALIDAD 43
27.- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. 45
28.- PROPIEDAD INTELECTUAL 45
29.- EFECTOS DE LA TERMINACIÓN 47
30.- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO 47
31- EQUIPO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN 48
32.- RECLAMACIONES, RECURSOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE 50
33.- RESPONSABILIDAD 50
34.- CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO 51
PARTE II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS 52
35.- ALCANCE 52
35.1 Usuarios 52
35.2 Equipamiento 52

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

35.3 Actividades 53
35.4 Exclusiones 54
36.- ÁMBITO 54
37.- CONDICIONES TÉCNICAS 54
37.1 Requerimientos base 54
37.2 Servicios a prestar 56
37.2.1 Cuestiones previas 56
37.2.1.1 Oficina Técnica encargada a NASERTIC 56
37.2.1.2 Herramientas 57
37.2.1.3 Procedimiento básico 59
37.2.1.4 Escenario Tecnológico de Gobierno de Navarra 60
37.2.1.5 Relación con otras empresas o servicios 60
37.2.1.6 Certificados ISO y Carta de Servicio 61
37.2.1.7 Recursos 61
37.2.1.8 Desplazamientos 62
37.2.1.9 Volumen de tiques 62
37.2.1.10 Horario 62
37.2.1.11 Niveles de servicio 63
37.2.1.12 Calendario de actividades por fases 66
37.2.1.13 Transformación del servicio 68
37.2.2 Centro de Atención a personas Usuarias (CAU Central) 69
37.2.2.1 Recepción de llamadas y primer nivel de soporte 71
37.2.2.2 Resolución por CAU Central sin la participación de otros grupos de soporte 72
37.2.2.3 Acceso remoto 72
37.2.2.4 Registro de incidencias y peticiones de servicio 72
37.2.2.5 Escalado 73
37.2.2.6 Seguimiento y reclamación de incidencias 73
37.2.2.7 Información al usuario 74
37.2.2.8 Coordinación de los técnicos in-situ 74
37.2.2.9 Encuestas 74
37.2.2.10 Actuaciones a demanda 74
37.2.2.11 Detección de problemas y riesgos y escalado jerárquico 75
37.2.3 Servicios de Soporte in situ (CAU in situ) 75
37.2.3.1 Mantenimiento software 76
37.2.3.2 Gestión de inventario 77
37.2.3.3 Gestión de la retirada de los equipos funcionalmente obsoletos 78
37.2.3.4 Gestión del suministro de nuevos equipos 78
37.2.3.5 Traslados 78
37.2.3.6 Actuaciones a demanda 79
37.2.3.7 Detección de problemas y riesgos y escalado jerárquico 80
37.2.4 Periodo de Atención las 24 horas del día, los 365 días del año 80
37.2.5 CAU VIP 80
37.2.6 Servicio de Guardia localizada 81
37.2.7 Coordinación y Supervisión del Servicio 82
37.2.8 Modelo de Gestión de Servicios de TI 83
37.2.9 Avisos 84
37.2.10 Condiciones particulares de algunos entornos 84
37.2.10.1 Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea (SNS-O) 84
37.2.10.2 Policía Foral 84
37.2.10.3 Red de Bibliotecas 84
37.2.10.4 Hacienda Tributaria de Navarra durante la campaña de la renta 85
37.3 Documentación de actuaciones realizadas 86
37.4 Requerimientos de ubicación física y material asociado. 87
37.5 Medios personales 88
37.5.1 Capacidad y formación 88
37.5.2 Rotación y aprobación de personal 88
37.6 Responsabilidad de las actuaciones del personal 89

38.- ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS 89
39.- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO 91
ANEXO I 92
ANEXO II 93
ANEXO III 95
ANEXO IV 96
ANEXO V 99
ANEXO VI 100
ANEXO VII 120
ANEXO VIII 123
ANEXO IX 124
ANEXO IX BIS 130
ANEXO X 131

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

PARTE I - CONDICIONES PARTICULARES

A. CLÁUSULAS ESPECIFICAS

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la contratación del servicio de operación y soporte informático de primer nivel compuesto por:

- Centro de Atención a personas Usuarias (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

para los diferentes Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra con la idea de incrementar la eficiencia, capacidad resolutiva, 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.

Al ámbito de aplicación y condiciones del presente contrato podrán adherirse de forma voluntaria, durante su vigencia, los Organismos Autónomos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que lo soliciten, y demás entidades previstas en la Disposición Adicional Única del Decreto Foral 255/2007, de 17 de diciembre, por el que se reordenan las competencias para la celebración de contratos de asistencia en el ámbito de la administración de la Comunidad Foral de Navarra. Tales adhesiones deberán cumplir el régimen jurídico establecido en la citada Orden Foral o en la norma que, eventualmente, la sustituya y serán de carácter obligatorio para los adjudicatarios, por lo que tendrán que prever su posibilidad a la hora de presentar sus ofertas.

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 271.969,26 € (IVA excluido) anuales a partir de 1 de enero de 2025. Lo anterior es una 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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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 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:

- Presidente: Francisco Javier Echarte Ayerra (Director del Servicio de Plataformas y Operaciones). Suplente: Eduardo Zariquiegui Aldave (Director del Servicio de Telecomunicaciones, Infraestructuras y Ciberseguridad).
- Vocal: Roberto Liberal Obanos (Jefe de la Sección de Centro de Soporte). Suplente: Pablo Machain Martiarena (Jefe de la Sección de Infraestructuras Tecnológicas).
- Vocal: Sergio Galindo Saldías (Jefe de la Sección de Alojamiento y Plataformas). Suplente: Asun Arin Irastorza (Jefa de la Sección de Gestión de Activos TIC).
- Interventor: Ana Barberena Jiménez (Interventora Delegada en el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital). Suplente: Interventor Delegado.
- Vocal Representante Junta de Contratación Pública: Eduardo Jiménez Izu. Suplente: Gonzalo Pérez Remondegui. Ambos vocales de la Junta de Contratación Pública.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

- Secretaria: Argi Zandueta Criado, Técnica de Administración Pública, Rama Jurídica, de la Sección de Régimen Jurídico de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización. Suplente: Nuria Esparza Pardo, Jefa 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 incursas 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.

5.- IMPORTE DEL CONTRATO

El precio máximo de licitación asciende a la cantidad de **2.148.666,19 €** IVA excluido. Dicho precio tiene carácter de máximo, de forma tal que las ofertas de los licitadores correspondientes al año 2025 no podrán superarlo.

En caso de que, tal y como recoge el **apartado 7**, de mutuo acuerdo entre las partes el contrato sea prorrogado, el precio máximo para cada año será el que sigue, IVA excluido:

- Año 2026: 2.206.098,31 €
- Año 2027: 2.297.932,06 €

- Año 2028: 2.354.200,18 €
- Año 2029: 2.411.940,17 €

Lo anterior es así dado que en el presente pliego se solicita una oferta diferente para el periodo inicial de ejecución del contrato y cada uno de los posibles periodos de prórroga.

El valor estimado del contrato es **11.418.836,91 €** IVA excluido.

El presupuesto total del contrato, IVA incluido, asciende a **2.599.886,09 €.**

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, además del coste de Seguridad Social.

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

Perfil Servicio	**Categoría Convenio**	**Horas previstas**	**Coste laboral estimado (IVA excluido)**
Técnico de Primer Nivel (TPN)	Profesional oficio de primera	69665	1.278.385,56 €
	Profesional oficio de segunda/Mozo Especializado		273.619,33 €
	Mozo		30.979,89 €
Técnico de Supervisión (TS)	Profesional oficio de primera	1.700	36.112,59 €
Técnico de Coordinación (TC)	Ingenieros y Licenciados	1.700	47.884,51 €
Técnico de Primer Nivel de Guardia Disponible	Idem a TPN	7.100	17.032,22 €

Técnico de Primer Nivel de Guardia Contactado	Idem a TPN	300	11.442,73 €
Técnico de Avisos	Idem a TPN	100	1.907,12 €
TOTAL		**80.565**	**1.697.363,94 €**

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, vengan realizando la actividad objeto del contrato. Se facilita a los licitadores, mediante **ANEXO XI**:

- **ANEXO XI - 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 de 2025, o desde su formalización si ésta es posterior, hasta el 31 de diciembre de 2025. Dicho contrato 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 la firma del albarán de entrega, si hubiera suministros), 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.

9.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

La persona que vaya a resultar propuesta adjudicataria deberá acreditar la solvencia económica y financiera para la ejecución del contrato.

Para su acreditación deberá presentarse por la persona que vaya a resultar propuesta adjudicataria cuando así le sea requerido, una declaración sobre el volumen global de negocios de la empresa, referida a los tres últimos ejercicios disponibles 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 **3.222.999,29 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

La persona que vaya a resultar propuesta adjudicataria deberá acreditar que dispone 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, la persona que vaya a resultar propuesta adjudicataria deberá aportar cuando así le sea requerido, 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 adjudicataria, 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 adjudicataria, deberá presentar dichos certificados cuando así le sea requerido, 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. Por ejemplo, no se darán por válidas certificaciones con ámbito geográfico limitado y diferente a Navarra o para servicios diferentes.

2) La persona que vaya a resultar propuesta adjudicataria deberá acreditar haber realizado trabajos de naturaleza similar a los que son objeto del presente pliego, **realizados durante uno cualquiera de los tres últimos años**. 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 (**2.148.666,19 € IVA excluido**).

Aquellas justificaciones cuya descripción no se ajuste a la naturaleza de los trabajos solicitados no serán tenidas en cuenta.

La acreditación de la realización de los trabajos deberá presentarse cuando sea requerido para ello cumplimentando el **ANEXO III - RELACIÓN DE TRABAJOS SIMILARES REALIZADOS**, y acompañándolo necesariamente de justificantes de la realización de los trabajos incluidos en la relación, 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 relación.

No se podrán presentar más de diez certificados por año. Si un licitador necesitara presentar más de diez certificados por año para acreditar la solvencia técnica, debido a que ha realizado muchos servicios de pequeña cuantía, podrá presentarlos siempre y cuando adjunte un documento notarial donde conste la suma total de dichos suministros y acredite que se trata de certificados de buena ejecución, que han sido emitidos por las entidades contratantes, y que consta el objeto, importes, fechas y destinatarios de los suministros.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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 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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

- 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.

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”**

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

1. Hoja resumen de datos del licitador a efectos de notificación, en la que conste la identificación de la persona individual, empresario o licitadores en participación y una dirección de correo electrónico en la que efectuar las notificaciones relacionadas con cualquier fase del procedimiento, y a efectos de la reclamación en materia de contratación pública, y persona de contacto, conforme al modelo que figura como anexo a este pliego (**ANEXO I**).

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. 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.

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:

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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 II - 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 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.

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

2. Resumen ejecutivo.

3. 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”.

4. 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 37.2.1.7 y 37.2.7 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	…		
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

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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:

- **ANEXO XI - INFORMACIÓN SOBRE SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS.**

  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, 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.

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, conforme el **ANEXO IV - CRITERIOS CUANTITATIVOS (VALORABLES CON FÓRMULAS)** cumplimentado, de manera que sirva para aplicar los criterios establecidos en la cláusula 13.b) del Pliego.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

- Oferta de precio de la hora para cada perfil, coste total anual para cada perfil e importe total máximo anual del servicio, expresado en euros y sin incluir el Impuesto sobre el Valor Añadido,
- Oferta de la información relativa al criterio de adjudicación de “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.
- En el caso de que se oferte horas por perfil para la fase de devolución del servicio a otro adjudicatario, se presentará la información que lo indique expresamente y ajustándose al modelo.

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.

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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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≤x<0,75**	**0,75≤x<0,5**	**0,5≤x<0,25**	**0,25≤x<0**	**0**
Enfoque general de la solución propuesta	**100,00%**	**7**	**7≤x<5,25**	**5,25≤x<3,5**	**3,5≤x<1,75**	**1,75≤x<0**	**0**
Total	**100,00%**	**7**	**7≤x<5,25**	**5,25≤x<3,5**	**3,5≤x<1,75**	**1,75≤x<0**	**0**

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

En el resultado final se utilizarán como máximo dos decimales.

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 37.2.2 – 37.2.3 – 37.2.4 – 37.2.5 – 37.2.6 – 37.2.7 – 37.2.8 – 37.2.9 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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

No suficiente	Los planes de transición y puesta en marcha se consideran poco adecuados. 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

- Tabla 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≤x<0,75**	**0,75≤x<0,5**	**0,5≤x<0,25**	**0,25≤x<0**	**0**
Transición y Estabilización CAU Central	7,5%	3	3≤x<2,25	2,25≤x<1,5	1,5≤x<0,75	0,75≤x<0	0
Servicio regular CAU Central	17,5%	7	7≤x<5,25	5,25≤x<3,5	3,5≤x<1,75	1,75≤x<0	0
Transición y Estabilización CAU in situ	10%	4	4≤x<3	3≤x<2	2≤x<1	1≤x<0	0
Servicio regular CAU in situ	20%	8	8≤x<6	6≤x<4	4≤x<2	2≤x<0	0
Transición y Estabilización 24x7	3,75%	1,5	1,5≤x<1,125	1,125≤x<0,75	0,75≤x<0,375	0,375≤x<0	0

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

Servicio regular 24x7	7,5%	3	3≤x<2,25	2,25≤x<1,5	1,5≤x<0,75	0,75≤x<0	0
Transición y Estabilización CAU VIP	1,25%	0,5	0,5≤x<0,375	0,375≤x<0,25	0,25≤x<0,125	0,125≤x<0	0
Servicio regular 24x7 CAU VIP	2,5%	1	1≤x<0,75	0,75≤x<0,5	0,5≤x<0,25	0,25≤x<0	0
Transición y Estabilización Guardia lozalizada	1,25%	0,5	0,5≤x<0,375	0,375≤x<0,25	0,25≤x<0,125	0,125≤x<0	0
Servicio regular Guardia lozalizada	2,5%	1	1≤x<0,75	0,75≤x<0,5	0,5≤x<0,25	0,25≤x<0	0
Transición y Estabilización Coordinación y Supervisión	3,75%	1,5	1,5≤x<1,125	1,125≤x<0,75	0,75≤x<0,375	0,375≤x<0	0
Servicio regular Coordinación y Supervisión	7,5%	3	3≤x<2,25	2,25≤x<1,5	1,5≤x<0,75	0,75≤x<0	0
Transición y Estabilización Modelo Gestión Serv. TI	3,75%	1,5	1,5≤x<1,125	1,125≤x<0,75	0,75≤x<0,375	0,375≤x<0	0
Servicio regular Modelo Gestión Serv. TI	7,5%	3	3≤x<2,25	2,25≤x<1,5	1,5≤x<0,75	0,75≤x<0	0
Transición y Estabilización avisos	1,25%	0,5	0,5≤x<0,375	0,375≤x<0,25	0,25≤x<0,125	0,125≤x<0	0
Servicio regular Avisos	2,5%	1	1≤x<0,75	0,75≤x<0,5	0,5≤x<0,25	0,25≤x<0	0
Total	**100,00%**	**40**	**40≤x<30**	**30≤x<20**	**20≤x<10**	**10≤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.

- 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.
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.

- 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≤x<0,75**	**0,75≤x<0,5**	**0,5≤x<0,25**	**0,25≤x<0**	**0**
Organización y plan de trabajo para la devolución del servicio	**100%**	**3**	**3≤x<2,25**	**2,25≤x<1,5**	**1,5≤x<0,75**	**0,75≤x<0**	**0**
Total	**100,00%**	**3**	**3≤x<2,25**	**2,25≤x<1,5**	**1,5≤x<0,75**	**0,75≤x<0**	**0**

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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). HASTA 50 PUNTOS MÁXIMO (DE UN TOTAL DE 100)

Se valorarán los precios hora ofertados para los perfiles descritos en las prescripciones técnicas.

- **<u>Precio Hora por perfil</u> (cuantitativo): máximo 35 puntos.**

Se presentará una oferta por cada uno de los años siguientes:

- 2025
- 2026
- 2027
- 2028
- 2029

La oferta, **para cada año,** se presentará por el importe total (IVA excluido), con subtotales por tipo de perfil, indicando el número de horas anuales solicitadas y fijadas por este pliego 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

Especificando el número de las horas fijadas por este pliego para cada perfil en el servicio durante un año, se detallará, además:

  - Precio de la hora de ese perfil en el servicio.
  - Coste total anual para ese perfil concreto

- Con todo lo anterior, **para cada año**, se reflejará el importe total máximo anual del servicio.

perfil	**precio/hora**	**cantidad anual (horas)**	**precio anual**

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

Técnico de Primer Nivel		67825	
Técnico de Supervisión		1700	
Técnico de Coordinación		1700	
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

Repartido a su vez por cada año del siguiente modo:

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

Perfil	Puntos disponibles por perfil 2025	Puntos disponibles por perfil 2026	Puntos disponibles por perfil 2027	Puntos disponibles por perfil 2028	Puntos disponibles por perfil 2029
Técnico de Primer Nivel	16,000	6,400	4,800	3,200	1,600
Técnico de Supervisión	0,575	0,230	0,173	0,115	0,058
Técnico de Coordinación	0,750	0,300	0,225	0,150	0,075
Técnico de Primer Nivel de Guardia Disponible	0,075	0,030	0,023	0,015	0,008
Técnico de Primer Nivel de Guardia Contactado	0,075	0,030	0,023	0,015	0,008
Técnico de Avisos	0,025	0,010	0,008	0,005	0,003

El licitador debe tomar como referencia a la hora de ofertar los siguientes valores máximos para precios, así como las cantidades solicitadas y fijadas por este pliego para horas:

perfil	precio hora máximo (IVA excluido) 2025	precio hora máximo (IVA excluido) 2026	precio hora máximo (IVA excluido) 2027	precio hora máximo (IVA excluido) 2028	precio hora máximo (IVA excluido) 2029	cantidad anual horas requeridas
Técnico de Primer Nivel	28,91 €	29,68 €	30,92 €	31,68 €	32,45 €	67825
Técnico de Supervisión	41,61 €	42,72 €	44,50 €	45,59 €	46,71 €	1700

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

Técnico de Coordinación	54,62 €	56,08 €	58,41 €	59,84 €	61,31 €	1700
Técnico de Primer Nivel de Guardia Disponible	1,80 €	1,85 €	1,93 €	1,97 €	2,02 €	7100
Técnico de Primer Nivel de Guardia Contactado	28,60 €	29,36 €	30,58 €	31,33 €	32,10 €	300
Técnico de Avisos	28,60 €	29,36 €	30,58 €	31,33 €	32,10 €	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 y para cada año, la puntuación correspondiente se obtendrá según la siguiente fórmula:

$$\mathrm{Vi} = \frac{\mathrm{Bi}}{\mathrm{Máx}(\mathrm{Bmáx}, \mathrm{Bs})} * Vmáx$$

Siendo:

- Vmáx: puntuación máxima a otorgar por el criterio precio para cada perfil.
- Bs: Baja significativa. Se considera la baja significativa aquella que sea inferior en 15 puntos porcentuales respecto al precio máximo establecido para cada perfil.
- Vi: puntuación o valoración otorgada a cada oferta.
- Bmáx: Baja máxima de entre las presentadas a licitación.
- Bi: Baja correspondiente a cada oferta (i).
- Máx (Bmáx, Bs): representa el valor máximo de entre los dos indicados.

Se utilizarán como máximo dos decimales.

El licitador establece por tanto un precio por hora en cada perfil y en cada año 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

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.

- **Criterios Sociales. Número de horas de formación (cuantitativo): máximo 10 puntos.**

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
- Igual o 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.

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

  - 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

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

Los criterios cuantitativos se deberán entregar siguiendo el ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. **(VALORABLES CON FÓRMULAS).**

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.

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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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 los mismos y presentada por los licitadores de que cumplen las condiciones exigidas para contratar.

Cuando la Mesa de Contratación aprecie defectos subsanables en la documentación, 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.

Cuando la Mesa de Contratación aprecie defectos subsanables en la documentación o considere que la oferta presentada adolece de oscuridad o de inconcreción, dará a la persona afectada un plazo mínimo de 5 días naturales para que corrija dichas defectos o presente las aclaraciones complementarias necesarias, advirtiéndole de que en caso contrario se procederá a su exclusión.

- APERTURA DEL SOBRE C Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

Realizada la valoración del sobre B, se procederá a la apertura del sobre C en acto interno y la Mesa otorgará la puntuación correspondiente. Si la Mesa considerase que la oferta presentada adolece de oscuridad o de inconcreción, dará a la persona afectada un plazo mínimo de 5 días naturales para que presente las aclaraciones complementarias necesarias, advirtiéndole de que en caso contrario se procederá a su exclusión.

A continuación, 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 y 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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

Si se aprecian defectos subsanables en la documentación presentada, dará a la persona afectada un plazo mínimo de 5 días naturales para que corrija dichos defectos, advirtiéndole de que en caso contrario se procederá a su exclusión.

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

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 valido 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, 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. La documentación acreditativa de la solvencia económica y financiera enunciada en la cláusula 9 del presente pliego regulador.

5. La documentación acreditativa de la solvencia técnica o profesional enunciada en la cláusula 10 del presente pliego regulador.

6. 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.

-. 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: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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 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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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 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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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.

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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

25.- PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del adjudicatario a datos de carácter personal por cuenta del Responsable del Tratamiento, aquél tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento.

El Responsable del Tratamiento se determina en el **Anexo IX** de "Tratamiento de Datos Personales", de acuerdo con lo establecido en la Política de Protección de Datos y Seguridad de la Información de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Públicos, aprobada mediante Decreto Foral 20/2019.

El adjudicatario (Encargado del Tratamiento) deberá tratar los datos personales de la manera que se especifica en el **Anexo IX** de "Tratamiento de Datos Personales" y deberá respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDyGDD), la Política de Protección de Datos y Seguridad de la Información de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Públicos, aprobada mediante Decreto Foral 20/2019 y resto de normativa complementaria.

Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El **Anexo IX** "Tratamiento de Datos Personales" describe en detalle los Datos Personales a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por el adjudicatario, en cumplimiento del artículo 28 del RGPD.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el citado Anexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que el Responsable del Tratamiento estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un **Anexo IX** "Tratamiento de Datos Personales" actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

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

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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 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.

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.

Además de las señaladas en los apartados anteriores y las recogidas en el **Anexo IX** de “Tratamiento de Datos Personales”, la entidad adjudicataria tiene las siguientes obligaciones:

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

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 (**Anexo IX bis**)

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

- **.- 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 de la unidad gestora del contrato.

- **- 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 el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital. 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. La finalidad es necesaria para el cumplimiento de una obligación legal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Los datos de carácter personal serán comunicados a la Intervención General de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, a la Cámara de Comptos de Navarra, Portal de Contratación de Navarra, a entidades financieras y resto de entidades a las que deban ser comunicados de acuerdo con la normativa vigente. La comunicación de sus datos personales es requisito legal para ser admitido a la licitación, quedando excluido en caso contrario;

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de la misma, y durante los plazos establecidos en la normativa de archivos de Navarra.

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 (contacto: dpd@navarra.es).

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;

Informamos del derecho a presentar reclamación respecto a la protección de sus datos ante la Agencia de Protección de Datos.

26.- CONFIDENCIALIDAD

- Carácter confidencial de la información de la DGTD o cualquier entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra:

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.

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.

- Carácter confidencial de la documentación de los licitadores:

Quien licite deberá designar expresamente, si así lo considera, los aspectos confidenciales de su oferta.

En todo caso, la declaración de confidencialidad no deberá perjudicar el cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia, publicidad e información que debe darse a cada participante.

Quien licite no podrá extender la declaración de confidencialidad a toda su propuesta. En caso de hacerlo, corresponderá al órgano de contratación determinar motivadamente la documentación que no afecte a secretos técnicos o comerciales.

En caso de no realizar declaración de confidencialidad, se entenderá que ningún aspecto de su oferta es confidencial.

El órgano de contratación no divulgará dato alguno de la información técnica o mercantil que haya facilitado quien licita, que forme parte de su estrategia empresarial y que éstos designen expresamente como confidencial.

27.- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El adjudicatario se compromete a tomar las medidas necesarias para la buena conservación de la información y del material de cualquier tipo suministrado o perteneciente a la Administración de la Comunidad Foral 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.

El adjudicatario deberá tomar las medidas de seguridad que correspondan de las previsiones en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad para un sistema de información con la siguiente categorización de seguridad: **MEDIA**.

En concreto, se deberán aplicar las medidas del ENS apropiadas para el nivel de seguridad que corresponde a cada una de las dimensiones de la seguridad del sistema:

Confidencialidad	Integridad	Trazabilidad	Autenticidad	Disponibilidad
MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO

28.- 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 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, desease 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 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.

29.- 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.

30.- 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.

31- 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 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 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 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.

32.- 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 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.

33.- 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.

La persona adjudicataria cumplirá con los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios y las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto del contrato, actuando en todo momento con imparcialidad, de buena fe y con arreglo al código deontológico de su profesión o gremio. No utilizará la información confidencial conocida en cualquier fase del procedimiento contractual para obtener, directamente o indirectamente, una

ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio ni en el de terceras personas. Velará especialmente por el adecuado cumplimiento de las cláusulas sociales o medioambientales que, como condiciones especiales de ejecución, se hubiesen incluido en el pliego y ejecutará el contrato con el compromiso de que su trabajo contribuya a la satisfacción del interés general, evitando provocar la modificación del contrato, que solo podrá llevarse a cabo en los supuestos previstos legalmente.

34.- 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: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

PARTE II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

35.- 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.

35.1 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 coubicación (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.

35.2 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

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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:

- 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

35.3 Actividades

El alcance de las actividades a realizar dentro de cada línea de servicio, se detalla en el **apartado 37.2** 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.

35.4 Exclusiones

Quedan excluidos expresamente del alcance de este pliego:

- 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.

36.- ÁMBITO

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

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

En el **ANEXO VI** 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.

37.- CONDICIONES TÉCNICAS

37.1 Requerimientos base

Con carácter general se debe tener en cuenta:

- El servicio de Soporte, Operación y Monitorización objeto de este pliego incluye:

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

- 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.
- 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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

    - 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 10 y posteriores. Entorno Linux.
    - Sistemas operativos de servidor: Sistemas operativos de servidor: 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: 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.
    - 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.

37.2 Servicios a prestar

37.2.1 Cuestiones previas

37.2.1.1 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.

37.2.1.2 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.
- 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

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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.
- 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 contínua.
- Tableros de gestión visual en los entornos.
- Plataforma de Automatización de Infraestructuras (PAI). 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

37.2.1.3 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 VII** 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.

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

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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.

37.2.1.4 Escenario Tecnológico de Gobierno de Navarra

El **ANEXO VIII** detalla el Escenario Tecnológico de Gobierno de Navarra en torno 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.

37.2.1.5 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.

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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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.

37.2.1.6 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.

37.2.1.7 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:

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

- 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.

37.2.1.8 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.

37.2.1.9 Volumen de tiques

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

37.2.1.10 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: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

- 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.

37.2.1.11 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.

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

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

	definidas evitando tratos preferentes no acordes 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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

Formación continua	Establecer y cumplir un plan de formación de al menos 40 horas al año por técnico.

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.

37.2.1.12 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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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 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)
- 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.

37.2.1.13 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:

37.2.2 Centro de Atención a personas Usuarias (CAU Central)

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

- 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:

37.2.2.1 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

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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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.

37.2.2.2 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.

37.2.2.3 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.

37.2.2.4 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.

37.2.2.5 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.

37.2.2.6 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: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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.

37.2.2.7 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.

37.2.2.8 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.

37.2.2.9 Encuestas

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

37.2.2.10 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.).

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

- 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.

37.2.2.11 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).

37.2.3 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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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.

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:

37.2.3.1 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.

37.2.3.2 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.

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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

37.2.3.3 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.

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

37.2.3.4 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.

37.2.3.5 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.

37.2.3.6 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 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.

37.2.3.7 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.

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).

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

Tal y como se recoge en el **apartado 37.2.1.10.**

37.2.5 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.

Se deberá ofertar, para cubrir los servicios descritos en los apartados **37.2.2 a 37.2.5 y 37.2.10**, un único precio de **Técnico de Primer Nivel** por hora, debiendo excluir el IVA correspondiente.

37.2.6 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.

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

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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.

37.2.7 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 en labores de gestión de proyectos TIC, o sin requisito de formación y una experiencia de 4 años en labores de coordinación en gestión de servicios de tecnologías de la información o en labores de gestión de proyectos TIC.

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:

- 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 en labores de gestión de proyectos TIC, o sin requisito de formación y una experiencia de 4 años en labores de supervisión en gestión de servicios de tecnologías de la información o en labores de gestión de proyectos TIC.

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

37.2.8 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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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.

37.2.9 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.

37.2.10 Condiciones particulares de algunos entornos

37.2.10.1 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.

37.2.10.2 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.

37.2.10.3 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
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.

37.2.10.4 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.

37.3 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.
    - 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

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

- Indicadores y métricas a partir de la centralita telefónica
- Indicadores encuesta de satisfacción
- Conclusiones

37.4 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 personas Usuarias (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 personas Usuarias (CAU Central) y los servicios de Supervisión y Coordinación, se ubicarán en las instalaciones de NASERTIC en la c/Orcoyen de Pamplona.

- 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

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

- 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)

37.5 Medios personales

37.5.1 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 tecnológicos del Gobierno de Navarra, así como en las herramientas y metodologías necesarias para la prestación del mismo.

37.5.2 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.

De cualquier forma, cuando el Gobierno de Navarra 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, lo pondrá en conocimiento de la adjudicataria, para que la misma corrija o solucione dichas incidencias y situaciones a la mayor brevedad.

37.6 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.

38.- 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 37.2.1.7 y 37.2.7 de “Parte II. Prescripciones Técnicas”.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

- 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 37.2.2 – 37.2.3 – 37.2.4 – 37.2.5 – 37.2.6 – 37.2.7 – 37.2.8 – 37.2.9**), 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 37.2.1.12** 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**.

- La propuesta económica (según "Parte I. Condiciones Particulares"; **se incluirá únicamente en el Sobre C)** se presentará por el importe total (IVA excluido), con subtotales por tipo de perfil, indicando el número de horas anuales solicitadas y fijadas por este pliego y el precio de la hora (IVA excluido).
    - Por cada perfil técnico:
        - Técnico de Primer Nivel

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

- Técnico de Supervisión
- Técnico de Coordinación
- Técnico de Primer Nivel de Guardia Disponible
- Técnico de Primer Nivel de Guardia Contactado
- Técnico de Avisos

Especificando el número de las horas fijadas por este pliego para cada perfil en el servicio durante un año, se detallará, además:

- 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).**
-

39.- 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: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

ANEXO I

HOJA RESUMEN DE DATOS DE LA LICITADORA

(a incluir en el Sobre A “Documentación administrativa”)

Don/Doña:

con DNI número:

con domicilio en:

Teléfono:

en nombre propio o en representación de la licitadora (*táchese lo que no proceda*):

con NIF:

con domicilio en:

DECLARA:

Que, a efectos de notificaciones en caso de reclamación en materia de contratación ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, en relación con el presente procedimiento de contratación, rogamos contacte con D./Dª: ……., DNI: ……, en la siguiente dirección electrónica única:

Dirección de correo electrónico (e-mail): .....

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

ANEXO II

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 concurran 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

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

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:

http://www.boe.es/boe/dias/2016/04/08/pdfs/BOE-A-2016-3392.pdf

ANEXO III

RELACIÓN DE TRABAJOS SIMILARES REALIZADOS

Relación de trabajos similares realizados:

Descripción del trabajo	**Cliente**	**Fecha**	**Importe** *(indicar el correspondiente a cada año natural, si el trabajo abarcase a varios años)*
		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: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

ANEXO IV

CRITERIOS CUANTITATIVOS (VALORABLES CON FÓRMULAS)

(A incluir en Sobre C)

Precio Hora por perfil

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	

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

Técnico de Supervisión		1700	
Técnico de Coordinación		1700	
Técnico de Primer Nivel de Guardia Disponible		7100	
Técnico de Primer Nivel de Guardia Contactado		300	
Técnico de Avisos		100	
Precio máximo total anual			

Todos los precios deberán indicarse sin IVA

Una tabla por cada uno de los años 2025, 2026, 2027, 2028 y 2029.

(Lugar, fecha y firma)

Criterios Sociales. Número de horas de formación

La entidad por mi representada se compromete a ofertar y ejecutar las siguientes horas de formación relacionada con el contrato y durante la duración del mismo, como sumatorio de las acciones formativas a todas las personas de la empresa directamente adscritas a la ejecución de los servicios objeto del contrato.

Total horas formación	

(Lugar, fecha y firma)

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

Cantidad de horas por perfil dedicadas a la devolución del servicio a otro adjudicatario

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	

(Lugar, fecha y firma)

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

ANEXO V

NÚMERO DE EQUIPOS POR DEPARTAMENTOS

Departamento	Estaciones
Cohesión Territorial	355
Cultura, Deporte y Turismo	931
Derechos Sociales, Economia Social y Empleo	918
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	709
Economia y Hacienda	727
Educacion	453
Gabinete	9
Industria y de Transicion Ecologica y Digital Empresarial	224
Interior, Funcion Publica y Justicia + Admon Justicia	2.075
Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera	148
Presidencia e Igualdad	366
Salud	9.817
Universidad, Innovacion y Transformacion Digital	800
Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias	127
TOTAL	**17.659**

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

ANEXO VI

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	Poblacion	Dirección	Portátil	Sobremesa	Terminal Ligera
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	
Servicio Navarro de Empleo de Alsasua	ALSASUA	Avda. de Pamplona, s.n	3	8	
Policia Foral - Comisaria de Alsasua	ALSASUA	Avenida de Pamplona nº 16	4	9	
Veterinario C.S. Alsasua	ALSASUA	Calle Celandi s.n	1		
Parque Bomberos Alsasua	ALSASUA	Calle Iruña nº 1 Planta B	1	3	
Biblioteca Pública de Alsasua	ALSASUA	Travesía del Frontón nº 5		9	
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	
Servicio Navarro de Empleo de Aoiz	AOIZ	Avenida Kanpondoa nº 45	1	4	
Veterinario C.S. Aoiz	AOIZ	Calle Domingo Elizondo nº 10	1		
Oficinas de Justicia - Juzgados de Aoiz	AOIZ	Calle Nueva nº 13	6	31	
Oficina Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Admon Local	AOIZ	Calle Toki Eder nº 1		2	
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)	1	6	
Oficinas de Obras Publicas - Centro de Control de Carreteras	AOIZ	Polígono Industrial de Aoiz Calle B nº 12		6	
Biblioteca Pública de Aranguren	ARANGUREN	Plaza Eguzki s.n		4	
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 Aribe	ARIBE	Calle Santa María nº 18		2	
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		5	
Biblioteca Pública de Barañain	BARAÑAIN	Calle Comunidad de Navarra nº 2 Planta 1		14	

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

Lur Gorri	BARAÑAIN	Plaza Los Gorris nº 4 Planta 1 A	1	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		5	
Biblioteca Pública de Bera de Bidasoa	BERA DE BIDASOA	Paseo Eztegara nº 9		8	
Escuela de Seguridad y Emergencias	BERIAIN	Carretera Zaragoza Km 9	16	25	
Biblioteca Pública de Beriain	BERIAIN	Plaza Larre s.n		7	
Biblioteca Pública de Berriozar	BERRIOZAR	Calle Etxaburua s.n		9	
Oficina de Turismo de Bertiz	BERTIZ	Centro de Turismo Rural		2	
Veterinario C.S. Buñuel	BUÑUEL	Calle Cristóbal Colon s.n	1		
Biblioteca Pública de Buñuel	BUÑUEL	Calle San Gregorio nº 9 Planta Baja		4	
Servicio Navarro de Empleo de Burlada - Centro de Formacion Ocupacional	BURLADA	Avenida Villava nº 1	73	182	
Biblioteca Pública de Burlada	BURLADA	Plaza Ezcabazabal nº 6		12	
3ª Planta - Oficina Temporal Renta - Iturrondo	Burlada	Polígono Iturrondo nº 1		22	
Planta 2ª - Oficinas de la DG de Políticas Migratorias	Burlada	Polígono Iturrondo nº 1	15	1	
Oficinas de Obras Publicas, Trasportes y Comunicaciones	BURLADA	Polígono Iturrondo nº 1 Planta Baja y 1ª		10	
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		
Veterinario C.S. Cascante	CASCANTE	Avenida Caridad s.n	1		
Biblioteca Pública de Cascante	CASCANTE	Calle San Pedro nº 3		3	
Matadero Galipienzo	CASCANTE	Villa Romana s.n	1		
Biblioteca Pública de Caseda	CASEDA	Plaza del Mercado s.n		4	
Biblioteca Pública de Castejón	CASTEJÓN	Calle Julián Gayarre s.n		5	
Biblioteca Pública de Cintruenigo	CINTRUENIGO	Pamplona, 24		7	
Parque Bomberos Cordovilla	CORDOVILLA	Avenida Zaragoza s.n	35	28	
Oficinas de Cordovilla	Cordovilla	Carretera Zaragoza Km 3	11	72	
Oficina de Obras Publicas - Almacen de Sondeos	CORDOVILLA	Carretera Zaragoza Km 3.5		1	
Policia Foral - Parque Movil Cordovilla	CORDOVILLA	Ctra Zaragoza s.n	2	13	
Veterinario C.S. Corella	CORELLA	Calle Mª Teresa Saenz de Heredia	1		
Biblioteca Pública de Corella	CORELLA	Parque María Teresa s.n		10	
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	
Veterinario C.S. Elizondo	ELIZONDO	Calle Fco. Joaquín de Iriarte nº 4	1		
Oficina Comarcal DR y MA de Elizondo	ELIZONDO	Calle Santiago nº 55	2	4	
Policia Foral - Comisaria de Elizondo	ELIZONDO	Calle Santiago nº 75 Planta Baja	2	10	
Matadero Municipal de Estella	ESTELLA	Avenida Pamplona nº 49	1	1	

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

ONCINEDA - Centro de Atención a la Discapacidad	Estella	Calle de Carlos VII nº37		1	
Residencia Santo Domingo	ESTELLA	Calle Elgacena s.n	2	20	
Oficinas de Justicia - Juzgados de Estella	ESTELLA	Calle la Gallarda nº 2	5	32	
Policia Foral - Comisaria de Estella	ESTELLA	Calle la Gallarda nº 2	4	12	
Servicio Navarro de Empleo de Estella	ESTELLA	Calle la Gallarda nº2	1	8	
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	
Parque Bomberos Estella	ESTELLA	Calle Monjardin s.n Planta B	2	4	
Guarderio de Medio Ambiente de Estella	Estella	Calle Montejurra 7 bajo	2	13	
Biblioteca Pública de Estella	ESTELLA	Calle Ruiz de Alda nº 34-36		10	
Oficina de Turismo de Estella	ESTELLA	Calle San Nicolás nº 1		2	
Oficina Comarcal DR y MA de Estella	ESTELLA	Calle Santa Barbara nº 2 Planta B	8		
Veterinario C.S. Estella	ESTELLA	Paseo Inmaculada nº 39	1		
Oficinas de Economia y Hacienda	ESTELLA	Plaza Coronacion nº 2	4	5	
Oficinas de Obras Publicas - Centro de Control de Carreteras	ESTELLA	Polígono Merkatondoa nº 41		6	
Biblioteca Pública de Etxarri-Aranatz	ETXARRI-ARANATZ	Calle Nagusía nº 15 Planta Bajo B		3	
Biblioteca Pública de Falces	FALCES	Avenida del Salvador s.n		3	
Biblioteca Pública de Fitero	FITERO	Plaza de Las Malvas s.n		3	
Biblioteca Pública de Funes	FUNES	Calle Navarro Villoslada s.n		3	
Biblioteca Pública de Fustiñana	FUSTIÑANA	Plaza de los Fueros nº 2		5	
Biblioteca Pública de Huarte	HUARTE	Calle Virgen Blanca nº 2		4	
Guarderio de Medio Ambiente de Roncal - Salazar	Iciz/Izize	Polígono Industrial de Iciz, Centro Polivalente Oficina 2		7	
Centro de recuperación de fauna salvaje	Ilundain	Diseminado s.n		1	
Oficinas de Obras Publicas - Centro de Control de Carreteras	IRURTZUN	Calle Trinidad nº 17		6	
Oficina Comarcal DR y MA de Irurtzun	IRURTZUN	Calle Trinidad nº 24 Planta Baja	4	1	
Guarderio de Medio Ambiente	IRURTZUN	Calle Trinidad nº24	1	9	
Biblioteca Pública de Irurtzun	IRURTZUN	Plaza de Los Fueros s.n		4	
Veterinario C.S. Irurzun	IRURZUN	Calle Estella nº 2	1		
Oficina Area DR y MA de Lakuntza	LAKUNTZA	Calle Uriz nº 38		1	
Oficina Area DR y MA de Larrainzar	LARRAINZAR	Calle San Pedro s.n		1	
31878Oficina Area DR y MA de LARRAUN	LARRAUN	Plaza de San Francisco nº 35		1	
Biblioteca Pública de Leitza	LEITZA	Calle Amazabal s.n		7	
Oficina de Turismo de Lekumberri	LEKUNBERRI	Calle Plazaola nº 21		2	
Biblioteca Pública de Lerin	LERIN	Calle Mayor nº 24		4	

Matadero Lerin Agropecuaria S.L.	LERIN	Polígono El Saso s.n	1	1	
Veterinario C.S. Lesaka	LESAKA	Calle Frain Ausola s.n	1		
Biblioteca Pública de Lesaka	LESAKA	Komentu kalea, 1		7	
Oficina Area DR y MA de Lesaka	LESAKA	Plaza Zaharra nº 1		1	
Biblioteca Pública de Lodosa	LODOSA	Avda. de la Ribera, 41		6	
Servicio Navarro de Empleo de Lodosa	LODOSA	Calle Calvario nº 2	2	7	
Parque Bomberos Lodosa	LODOSA	Carretera de Carcar s.n		4	
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 nª2		1	
Biblioteca Pública de Lumbier	LUMBIER	Calle Pilar s.n		3	
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	1	
Oficina Area DR y MA de Mendavia	MENDAVIA	Calle Miguel Pérez nº 16		1	
Biblioteca Pública de Mendavia	MENDAVIA	Plaza Ayuntamiento nº 1		3	
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 ARGA	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		3	
Biblioteca Pública de Noain	NOAIN	Calle Real nº 10		9	
Formación Bomberos	Noain	Polígono Industrial Noain-Esquíroz, calle G nº19, Galar		1	
Oficina de Turismo de Ochagavia	OCHAGAVIA	Centro de Interpretación de la Naturaleza		2	
Oficina Comarcal DR y MA de Ochagavia	OCHAGAVIA	Plaza Doctor Gurpide nº 1		2	
Parque Natural Señorío de Bértiz	OIEREGI	Parque Natural Señorío de Bértiz	2	13	
Biblioteca Pública de Olazagutia	OLAZAGUTIA	Calle Orreaga nº 3-5		3	
Guardetxe de Urbasa	Olazagutia	Carretera de Estella Olazagutia Km. 30	1		
Guarderio de Medio Ambiente de Olite	OLITE	Calle del Valle Orba	1	4	
Oficina de Turismo de Olite	OLITE	Plaza Teobaldos nº 4		2	
Veterinario C.S. Olite	OLITE	Rua Alcalde Maillata nº 9	1		
Biblioteca Pública de Olite	OLITE	Rua Mayor nº 37		3	
Matadero de Pamplona S.A.	ORCOYEN	Polígono Agustinos Calle-G nº D35	1	2	
Oficinas de Palacio de Navarra	PAMPLONA	Avenida Carlos III nº 2	238	100	

Policía Foral - Comisaria Palacio de Navarra	PAMPLONA	Avenida Carlos III nº 2	18	15	
Oficinas de Obras Publicas, Trasportes y Comunicaciones	PAMPLONA	Avenida San Ignacio nº 3	38	100	
Oficinas del Sistema Gestor de Emergencias (Sos Navarra) - Obras Publicas	PAMPLONA	Avenida San Ignacio nº 3 Planta 1	19	36	
Oficinas de Justicia - Juzgados de Pamplona	PAMPLONA	Avenida Sancho El Fuerte nº 8		4	
Centro Psicogeriátrico San Francisco Javier	Pamplona	Avenida Villava, 53 -Veterinarios (Comarca Pamplona)	11	2	
Oficinas de Politicas Sociales - Instituto Navarro para Familia e Igualdad	PAMPLONA	Calle Abejeras nº 1	4	7	
Oficinas de Politicas Sociales - Instituto Navarro para Familia e Igualdad	PAMPLONA	Calle Abejeras nº 5 Bis, 7, 9	14	31	
Oficinas de Ordenación del Territorio y Vivienda	PAMPLONA	Calle Alhóndiga nº 1	54	58	
Oficinas del INAI (Instituto Navarro para la Igualdad)	Pamplona	Calle Alhóndiga nº 1	15	19	
Oficinas de Salud - D.G.	PAMPLONA	Calle Amaya nº2 A	48	17	
Oficina Central del Sistema Gestor de Emergencias (SOS NAVARRA)	PAMPLONA	Calle Aoiz nº 35 bis	19	36	
Parque de Bomberos de Trinitarios	PAMPLONA	Calle Biurdana nº 1A Planta Baja		5	
Oficina Delegada del Centro Penitenciario	Pamplona	Calle Colina Santa Lucía, sn		1	
Biblioteca Pública de Pamplona-Mendillorri	PAMPLONA	Calle Concejo de Sarriguren nº 3 (Mendillori)		11	
Centro Minusvalidos San Jose	PAMPLONA	Calle Concepcion Benitez nº 14	1	31	
Oficinas de Economia y Hacienda	PAMPLONA	Calle Cortes de Navarra nº 2	319	115	
Centro de Valoración	Pamplona	Calle Cuesta de la Reina nº3	19	21	
Biblioteca Pública de Pamplona-San Jorge	PAMPLONA	Calle Doctor Juaristi nº 1 (San Jorge)		12	
Oficinas de la D.G Cultura	PAMPLONA	Calle Dos de Mayo s.n	5	46	
Oficinas de Administracion Local	PAMPLONA	Calle Emilio Arrieta nº 12 Planta 3	58	39	
(na)stat - Instituto de Estadística de Navarra	Pamplona	Calle Emilio Arrieta nº 25 Entreplanta Dcha	9	21	
Oficinas de Economia y Hacienda	PAMPLONA	Calle Emilio Arrieta nº 8	7	28	
Servicio de Proyección Internacional	Pamplona	Calle Emilio Arrieta nº1	3	3	
Direccion General de Transportes y Movilidad Sostenible	Pamplona	Calle Emilio Arrieta Nº25, Entreplanta Izda.	6	46	
Oficinas de la D.G. Funcion Publica	PAMPLONA	Calle Erletokieta nº 2 Planta B	15	8	
Oficinas Educación	Pamplona	Calle Errotazar 9	4	5	
Oficinas de Economia y Hacienda	PAMPLONA	Calle Esquiroz nº 16-20	68	96	

Biblioteca Pública de Pamplona-Iturrama	PAMPLONA	Calle Esquiroz nº 24		13	
Oficinas de la DG de Proyectos Estratégicos	Pamplona	Calle Estella nº 7 (Entreplanta)	16	3	
Oficina Sindicatos Administración Foral	Pamplona	Calle Estella nº3 Planta 1		6	
Policía Foral - CPD Beloso	Pamplona	Calle Fuente de la Teja s.n		2	
Oficinas del Sistema Gestor de Emergencias (Sos Navarra) - Policia Foral	PAMPLONA	Calle Fuente de la Teja s.n Planta 2	1	2	
Derechos Sociales	PAMPLONA	Calle González Tablas nº 7	127	139	
Oficinas Desarrollo Rural Y Medio Ambiente	PAMPLONA	Calle Gonzalez Tablas nº 9	429	74	
Residencia Fuerte del Príncipe	PAMPLONA	Calle Goroabe nº 36	2	3	
Oficinas de Justicia - Instituto Anatomico Forense	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3		3	
Biblioteca Pública de Pamplona-Milagrosa	PAMPLONA	Calle Isaac Albéniz nº 8 Planta Bajo (Milagrosa)		11	
Oficina 7, Entreplanta - Tribunal de Contratos Públicos de Navarra	PAMPLONA	Calle Iturrama 10		2	
Oficinas del Tribunal Administrativo de Navarra y del Tribunal Económico-Administrativo Foral de Navarra	PAMPLONA	Calle Iturrama nº10 Planta 1	29	7	
Centro Recreativo Guelbenzu	Pamplona	Calle Juan María Guelbenzu nº9-11		3	
Instituto Salud Publica	PAMPLONA	Calle Leyre nº 15	43	177	
Consejo Escolar de Navarra	Pamplona	Calle Mayor nº65 Planta Baja	1	4	
Oficinas de la D.G Justicia	PAMPLONA	Calle Monasterio de Irache nº 22 Planta Baja	53	7	
Oficinas del I.N.A.P.	PAMPLONA	Calle Navarreria nº 39	62	198	
Policia Foral - Parlamento	PAMPLONA	Calle Navas de Tolosa nº 1		4	
Oficinas de Relaciones Institucionales y Portavoz del Gobierno	PAMPLONA	Calle Navas de Tolosa nº 21	1	3	
Servicio Navarro de Empleo de Pamplona - Paulino Caballero	PAMPLONA	Calle Paulino Caballero nº 50	1	17	
Euskarabidea (Oficinas)	Pamplona	Calle Paulino Caballero nº13	39	49	
Oficinas de Ins. Deporte y Juventud	PAMPLONA	Calle Sanguesa nº 34	13	18	
Oficinas de Educacion	PAMPLONA	Calle Santo Domingo nº 8	333	114	
Oficinas de Salud - D.G.	pamplona	Calle Tudela nº 20	9	17	
Oficinas de Relaciones Institucionales y Portavoz del Gobierno	PAMPLONA	Calle Tudela nº 20 Planta 4	5	8	
Residencia El Vergel	PAMPLONA	Calle Vergel nº 4	7	28	
Instituto Navarro de Inversiones (INI)	Pamplona	Calle Yanguas y Miranda N1 1 – 1º Planta – Oficina nº 2	1	1	
Oficinas de Economia y Hacienda	PAMPLONA	Calle Yanguas y Miranda nº 27 Planta 1 A,B,C	35	24	
Instituto Navarro de la Juventud	PAMPLONA	Calle Yanguas y Miranda nº 27 Planta B	4	27	
Guarderío de Medio Ambiente de Pamplona	PAMPLONA	Carretera Puente Miluce nº 77	2	16	

Parque Bomberos Miluce	PAMPLONA	Carretera Puente Miluce s.n	1		
Backup 112 – Cordovilla	Pamplona	CRTA. Zaragoza KM. 3.5 (Cordovilla)		20	
Policía Foral - Comisaría Central	PAMPLONA	Ctra Sarriguren 1, A	111	265	
Museo de Navarra	PAMPLONA	Cuesta de Santo Domingo s.n	6	23	
Oficinas del Sistema Gestor de Emergencias (Sos Navarra) - Pma	PAMPLONA	Parque de Cordovilla s.n (Camión)	3		
Oficinas Parque Tomas Caballero	PAMPLONA	Parque Tomas Caballero nº1	137	149	
Ciudad de la Música – Conservatorio de Música Pablo Sarasate	PAMPLONA	Paseo de Antonio Pérez Goyena nº 1	1		
Biblioteca de Pamplona y Filmoteca	PAMPLONA	Paseo de Antonio Pérez Goyena nº 3	4	114	
Oficinas de la D.G. Presidencia - B.O.N.	Pamplona	Paseo Sarasate nº 38 Planta 2 izda	12	16	
Pabellón Navarra Arena	PAMPLONA	Plaza Aizagerria nº 1	15	28	
Biblioteca Pública de Pamplona-Chantrea	PAMPLONA	Plaza Arriurdiñeta nº 4 (Chantrea)		12	
Conde Oliveto - Oficinas de Salud - D.G.	Pamplona	Plaza de la Paz s. n.	18	7	
Oficinas de Justicia - Juzgados de Pamplona	PAMPLONA	Plaza del Juez Elío nº 1	180	513	
Palacio de Justicia	Pamplona	Plaza Juez Elio Nº4	180	513	
Biblioteca Pública de Pamplona-San Francisco	PAMPLONA	Plaza San Francisco s.n		16	
Instituto Navarro de Salud Laboral -Landaben	PAMPLONA	Polígono Landaben Calle E	10	113	
Oficinas de Obras Publicas - Centro de Conservacion de Carreteras	PAMPLONA	Polígono Landaben Calle E nº 14		5	
Policía Foral - Guías Caninos	PAMPLONA	Puente de Miluce		1	
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		10	
Biblioteca Pública de Pamplona-Yamaguchi	PAMPLONA-YAMAGUCHI	Plaza Yamaguchi nº 12		12	
Parque Bomberos Peralta	PERALTA	Avenida de la Paz nº 84	1	3	
Oficina Area DR y MA de Peralta	PERALTA	Avenida de la Paz nº 9A		1	
Biblioteca Pública de Peralta	PERALTA	Calle de la Corte nº 13		9	
Veterinario C.S. Puente la Reina	PUENTE LA REINA	Calle San Pedro s.n	1		
Biblioteca Pública de Puente la Reina	PUENTE LA REINA	Plaza Mena nº 1		3	
Biblioteca Pública de Ribaforada	RIBAFORADA	Plaza San Francisco nº 2		7	
Centro de Interpretación de la Naturaleza-Oficina Comarcal DR y MA de Roncal	RONCAL	Carretera Roncal SN		2	
Guarderio de Medio Ambiente-Piscifactoría de Roncal	RONCAL	Carretera Roncal SN	1	2	

Oficina de Turismo de Roncal	RONCAL	Centro de Interpretación de la Naturaleza		2	
Biblioteca Pública de Roncal	RONCAL	Paseo Julián Gayarre nº 1		2	
Oficina de Turismo de Roncesvalles	RONCESVALLES	Calle Nuestra Señora de Roncesvalles nº 15	1	1	
Matadero Almameat	Salinas de Pamplona	Plaza Angel Martinez Baigorri s.n	1	2	
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 San Adrian	SAN ADRIAN	Plaza Vera Magallón s.n		6	
Guarderio de Medio Ambiente-Oficina Comarcal DR y MA de Sangüesa	SANGÜESA	Avenida Padre Raimundo de Lumbier, 13		3	
Policia Foral - Comisaria de Sangüesa	SANGÜESA	Avenida Padre Raimundo Lumbier nº 15	2	7	
Oficina de Turismo de Sangüesa	SANGÜESA	Calle Mayor nº 2		1	
Km 4) - Parque Bomberos Sangüesa	SANGÜESA	Calle Raimundo Lumbier (NA 127	2	3	
Biblioteca Pública de Sangüesa	SANGÜESA	Calle San Miguel nº 66		7	
Veterinario C.S. Sangüesa	SANGÜESA	Paseo Cantolagua s.n	2		
Veterinario C.S. Santesteban	SANTESTEBAN	Barrio de San Miguel	1		
Oficinas de Economía y Hacienda	Santesteban	Calle Mercaderes nº 6	2	2	
Albergue de Santesteban	SANTESTEBAN	Calle Santaleocadia s.n		1	
Servicio Navarro de Empleo de Santesteban	SANTESTEBAN	Carretera de Leiza nº 1	2	7	
Oficina Comarcal DR y MA de Santesteban	SANTESTEBAN	Casa Juansenea	1	2	
Oficinas de la DGITIP (Tracasa)	SARRIGUREN	Calle Cabárceno nº 6	668	81	2
Centro de Atención Temprana	SARRIGUREN	Calle Garajonay nº 49 Planta BAJO	17	3	
Oficina Comarcal DR y MA de Tafalla	TAFALLA	Avenida Baja Navarra nº 14	4	4	
Oficinas de Justicia - Juzgados de Tafalla	TAFALLA	Avenida Severino Fernández nº 52	5	29	
Policia Foral - Comisaria de Tafalla	TAFALLA	Avenida Severino Fernández nº 52	4	11	
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	1	3	
Biblioteca Pública de Tafalla	TAFALLA	Calle San Juan nº 1		10	
Veterinario C.S. Tafalla	TAFALLA	Calle San Martin de Unx nº 11	1		
Oficinas de Economia y Hacienda	TAFALLA	Cuatropea 2-Bº	2	7	
Servicio Navarro de Empleo de Tafalla	TAFALLA	Paseo Padre Calatayud nº 19	1	12	
Juzgados de Tudela	Tudela	Avda Merindades nº66		15	
Oficinas de Justicia - Juzgados de Tudela	TUDELA	Avenida de Las Merindades nº 66	14	70	
Oficina Comarcal DR y MA de Tudela	TUDELA	Calle Aranaz y Vides nº 11 Planta Baja	8		

Instituto Navarro de Salud Laboral -Tudela	TUDELA	Calle de Don Miguel de Eza nº 2	3	4	
Servicio Navarro de Empleo de Tudela	TUDELA	Calle Diaz Bravo nº 20-22 Planta Baja	1	26	
31500 - Tudela - Oficina comarcal Tudela 2	Tudela	Calle Estanca 8 bajo Izqda	1	2	
Centro de Valoración - Tudela	Tudela	Calle Gayarre nº8	3	5	
Biblioteca Pública de Tudela	TUDELA	Calle Herrerías nº 14		10	
Parque Bomberos Tudela	TUDELA	Carretera Alfaro nº 43 Planta B	1	4	
Oficinas de Obras Publicas - Centro de Control de Carreteras	TUDELA	Carretera Alfaro nº 59		6	
Policia Foral - Comisaria de Tudela	TUDELA	Carretera Tarazona Km 3	19	30	
Oficina de Turismo de Tudela	Tudela	Plaza de Los Fueros nº 5		1	
Oficinas de Economia y Hacienda	TUDELA	Plaza Sancho VII El Fuerte nº 8 Planta B	4	10	
Matadero Uvesa	TUDELA	Polígono Industrial Montes de Cierzo s.n	1	1	
Guarderio de Medio Ambiente de Tudela	TUDELA	Polígono la Serna Calle D (Guaderio de Medio Ambiente)	1	5	
Veterinario C.S. Valtierra	VALTIERRA	Calle Santa Cruz s.n	1		
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	
Veterinario C.S. Viana	VIANA	Plaza Sor Simona s.n	1		
Oficina Area DR y MA de Villafranca	VILLAFRANCA	Calle Martinez Arizala s.n		1	
Biblioteca Pública de Villafranca	VILLAFRANCA	Plaza Hermanos Maristas s.n		3	
Biblioteca Pública de Villava	VILLAVA	Calle Mayor nº 64		11	
Laboratorio Calidad Agroalimentaria	VILLAVA	Calle Serapio Huici s.n	6	25	
Biblioteca Pública de Zizur Mayor	ZIZUR MAYOR	Parque Erreniega nº 25		8	
Guarderío de Medio Ambiente de Zubiri	ZUBIRI	Avda Roncesvalles nº61 Planta 1	1	6	
		TOTAL	3900	5137	2

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

La relación de oficinas y edificios del Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea (SNS-O) es la siguiente:

Edificio	Poblacion	Dirección	Portátil	Sobremesa	Terminal ligera
Ctrio. de Abarzuza	ABARZUZA	Carretera Arizala s. n.			2
Ctrio. de Abaurregaina-Abaurrea Alta	ABAURREA ALTA	Calle San Pedro s.n.			2
Ctrio. de Abaurregaina-Abaurrea Baja	ABAURREA BAJA	C\ MAYOR, S\N (AYUNTAMIENTO)			1
Ctrio. de Ablitas	ABLITAS	Av Barillas	1	4	5
Ctrio. de Acedo (Mendaza)	ACEDO	Calle Mayor nº 1			1
Ctrio. de Adios	ADIOS	Calle San Andres. n.			2
Ctrio. de Aibar	AIBAR	Calle Santa Maria s. n.		1	3
Ctrio. de Aizpun	Aizpun	Valle de Goñi - Calle San Andrés nºs. n. Planta Baja			1
C.S. Allo	ALLO	Carretera Lerin s. n.		2	6
Ctrio. de Almandoz	ALMANDOZ	Barrio Mendiola s. n.			1
C.S. Altsasu	ALSASUA	Calle Celandi s. n.	1	3	27
Ctrio. de Amaiur-Maya	AMAIUR-MAYA				2
Ctrio. de San Martín (Améscoa Baja)	AMÉSCOA BAJA	Calle San Anton nº 28			1
C.S. Ancin	ANCIN	Calle Mayor s. n.		1	6
Ctrio. de Andosilla	ANDOSILLA	Plaza Virgen de la Cerca nº 1		1	8
C.S. Ansoain	ANSOAIN	Calle Ostoki nº 16	2	8	40
Ctrio. de Añorbe	AÑORBE	Plaza Fueros nº 1			2
C.S. Aoiz	AOIZ	Calle Domingo Elizondo nº 8	1	2	15
Ctrio. de Arano	ARANO	Calle Alta s. n.			1
Ctrio. de Arantza	ARANTZA	Calle Mayor nº 1			3
Ctrio. de Aras	ARAS	Plaza de la Constitución nº 13			2
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.	1	2	5
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		1	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.			2
Ctrio. de Arre	ARRE	Carretera Irún nº 4			4
Ctrio. de Arribe	ARRIBE	Calle Mayor s. n.			2
Ctrio. de Arroniz	ARRONIZ	Plaza de Los Fueros nº 1			1
Ctrio. de Artajona	ARTAJONA	Calle Juan Lascarro nº 1			4
Ctrio. de Artieda	ARTIEDA	Plaza Ayuntamiento s. n.			2
Ctrio. de Astrain	ASTRAIN	Calle Astrain s. n.			2
C.S. Auritz-Burguete	AURITZ/BURGUETE	Calle Berexi s. n.	10	2	6
Ctrio. de Aurizberri-Espinal	AURIZBERRI/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		1	8
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.	13	5	29
C.S. Barañain II	BARAÑAIN	Plaza Caimito del Guayabal nº 1	2	10	31
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-Labaien	BEINTZA-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		1	10
Ctrio. de Berbinzana	BERBINZANA	Plaza Los Fueros nº 1			3
Ctrio. de Beriain	BERIAIN	Ronda San Francisco Javier nº 6	12	6	
Almacén SNS-O Berrioplano	Berrioplano	Polígono industrial Plazaola 8A. 31195 Ainzoain-Berrioplano		2	

Ctrio. de Berrioplano	BERRIOPLANO	Calle Nuestra Señora de la Purificación nº 11, 1ª planta			7
C.S. Berriozar	BERRIOZAR	Calle Kaleberri s. n.	2	3	41
Ctrio. de Betelu	BETELU	Calle Mayor s. n.			2
C.S. Buñuel	BUÑUEL	Calle Cristobal Colon nº 27	2	4	10
Ctrio. de Burgui	BURGUI	Plaza Villa nº 1			2
C.S. Burlada	BURLADA	Calle la Fuente nº 17	2	16	59
Ctrio. de El Busto	BUSTO (EL)	Calle Campo s. n. (Ayto.)			1
Ctrio. de Cabanillas	CABANILLAS	Plaza Ayuntamiento nº 1	1	3	4
Ctrio. de Cabredo	CABREDO	Calle Mayor s. n.			2
Ctrio. de Cadreita	CADREITA	Avenida de Navarra		1	8
Ctrio. de Caparroso	CAPARROSO	Plaza Cuernavaca nº 1			11
Ctrio. de Carcar	CARCAR	Calle Salvador Ordoñez nº 3			2
C.S. Carcastillo	CARCASTILLO	Plaza la Iglesia s. n.	1	2	12
C.S. Cascante	CASCANTE	Avenida de la Caridad s. n.	4	4	12
Ctrio. de Caseda	CASEDA	Plaza del Mercado s. n.			5
Ctrio. de Castejón	CASTEJÓN	Calle de Victor Alfaro s. n.	1		15
C.S. Cintruenigo	CINTRUENIGO	Calle Ribera nº 2	2	16	13
Ctrio. de Cirauqui	CIRAUQUI	Plaza de la Constitución nº 1			2
Archivo de Cordovilla	Cordovilla	Carretera Zaragoza Km 3		3	
Bomberos Cordovilla	CORDOVILLA	Avenida Zaragoza nºs. n.	1		2
Ctrio. de Cordovilla	Cordovilla	Carretera Zaragoza 9, Planta baja		1	
C.S. Corella	CORELLA	Calle Mª Teresa Saenz de Heredia s. n.	4	2	19
Ctrio. de Cortes	CORTES	Calle San Miguel nº 17		8	9
Ctrio. de Desojo	DESOJO	Calle Mayor nº 3 (Ayto.)			1
Ctrio. de Dicastillo	DICASTILLO	Calle Beneficencia nº 12			2
Ctrio. de Dorrao-Torrano	DORRAO-TORRANO	Carretera Unanu			2
Ubarmin Equipos Estandar	EGÜES	Calle Elcano s. n.	59	242	7

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

Ubarmin Mantenimiento	EGÜES	Calle Elcano s. n.		1	
Ctrio. de Elgorriaga	ELGORRIAGA	Calle San Pedro nº 1			1
C.S. Elizondo	ELIZONDO	Calle Francisco Joaquín Iriarte nº 4	2	7	23
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.			2
Ctrio. de Erratzu	ERRATZU	Carretera Francia nº 6			3
Ctrio. de Erro	ERRO	Carretera Francia s. n.			2
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
C.S. Estella	ESTELLA	Paseo la Inmaculada nº 39		5	39
HGO Mantenimiento	ESTELLA	Calle Santa Soria nº22	1	1	
HGO Equipos Estandar	ESTELLA	Calle Santa Soria nº22	43	405	16
Ctrio. de Estenoz (Güesalaz)	ESTENOZ	Calle Mayor nº 1			1
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	2	6	10
Ctrio. de Etxauri	ETXAURI	Plaza Francisca Salinas nº 1			3
Ctrio. de Eugui	EUGUI	Calle San Gil s. n.			2
C.S. Salazar-Ezcaroz	EZCAROZ	Calle Rotxapea nº 14	10	3	5
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.		4	2
Ctrio. de Fontellas	FONTELLAS	Plaza de los Fueros nº1			3
Ctrio. de Funes	FUNES	Avenida Navarra nº 1			6
Ctrio. de Fustiñana	FUSTIÑANA	Calle Portal Ayuntamiento nº 2		4	9
Ctrio. de Gabarderal	GABARDERAL	Calle Carretera de Peña s. n.			2
Almacén Atención Primaria	Galar	Polígono Noáin-Esquiroz, Calle Z		5	
Ctrio. de Galbarra (Lana)	GALBARRA	Calle Fuente s. n.			1

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

Ctrio. de Gallipienzo Nuevo	GALLIPIENZO	Calle Santa Elena nº 3			1
Ctrio. de Garaioa	GARAIOA	Calle Txikirrin nº14			2
Ctrio. de Garde	GARDE	Plaza Villa s. n.			2
Ctrio. de Garralda	GARRALDA	Calle Petra Machin s. n.			2
Ctrio. de Genevilla	GENEVILLA	Calle de la Villa s. n.			1
Ctrio. de Gerendiain	GERENDIAIN	Calle San Lorenzo nº8 bis			1
Ctrio. de Goizueta	GOIZUETA	Calle Antonio Apetetxea		1	3
Ctrio. de Gorraiz	GORRAIZ	Calle Urbicain s. n.	1	1	12
Ctrio. de Güesa	GÜESA	Carretera General s. n.			1
C.S. Huarte-Pamplona	HUARTE	Calle Zarraondoa s. n.	1	3	21
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 Irurita	IRURITA	Barrio Echarri-"Garzain" s. n.			3
C.S. Irurtzun	IRURTZUN	Plaza Fueros s. n.	1	2	12
C.S. Isaba	ISABA	Barrio Bormapea nº 4	4	2	5
Ctrio. de Ituren	ITUREN	Calle Consejo s. n.			3
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	JAURRIETA	Calle Llana s. n.			2
Ctrio. de Javier	JAVIER	Calle El Santo nº 1			2
Ctrio. de Lakuntza	LAKUNTZA	Calle Herriko Enparantza nº 1			2
C.S. Larraga	LARRAGA	Carretera Balsa s. n.	1	3	10
Ctrio. de Larraona	LARRAONA	Calle la Blanca nº 52			1
Ctrio. de Larrión	LARRIÓN	Calle del Ayuntamiento nº 1			2
Ctrio. de Lazagurria	LAZAGURRIA	Calle Mayor s. n.			1
Ctrio. de Legarda	LEGARDA	Calle Santa Águeda s. n.			1
C.S. Leitza	LEITZA	Calle Patxi Arrazola nº 68	1	2	10
Ctrio. de Lekumberri	LEKUMBERRI	Calle Desasamendi Txiqui nº 19	1	1	7
Ctrio. de Lerga	LERGA	Calle San Miguel s. n.			1

Ctrio. de Lerin	LERIN	Plaza Ayuntamiento nº 2			3
C.S. Lesaka	LESAKA	Calle Antoiu nº 36	1	2	13
Ctrio. de Lezaun	LEZAUN	Plaza Mayor nº 1			2
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.	2	6	22
Ctrio. de Lumbier	LUMBIER	Calle Trinidad nº 2		1	8
Ctrio. de Luquin	LUQUIN	Calle Carrera s. n.			2
Ctrio. de Luzaide-Valcarlos	LUZAIDE/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.			2
Ctrio. de Marcilla	MARCILLA	Avenida Estacion s. n.			7
Ctrio. de Meano	MEANO	Calle Santa María nº 8			1
Ctrio. de Mélida	MELIDA	Calle Nueva s. n.			3
Ctrio. de Mendavia	MENDAVIA	Calle Venancio Benito nº 4	1		12
Ctrio. de Mendaza	MENDAZA	Calle de la Plaza s. n.			2
Ctrio. de Mendigorria	MENDIGORRIA	Calle Las Parras s. n.			3
Ctrio. de Metauten	METAUTEN	Carretera Ganuza nº Km 1 (Ayto.)			1
Ctrio. de Mezkiritz	MEZKIRITZ	Calle San Cristobal s. n.			1
Ctrio. de Milagro	MILAGRO	Calle Amaya s. n.		1	7
Ctrio. de Miranda de Arga	MIRANDA DE ARGA	Calle Dehesa nº 5			3
Ctrio. de Monteagudo	MONTEAGUDO	Calle Sor Mónica de Jesús nº 2		3	4
Ctrio. de Mues	MUES	Calle Mayor s. n.			1
Ctrio. de Muniain de la Solana	MUNIAIN DE LA SOLANA	Calle Mayor nº 35			1
Ctrio. de Murchante	MURCHANTE	Calle Justicia s. n.		11	12
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

C.S. Mutilva	MUTILVA BAJA	Avenida Pamplona nº 6	1	2	30
Ctrio. de Navascues	NAVASCUES	Calle Antonio Arostegui nº 5			1
C.S. Noain	NOAIN	Calle Navarra nº 13	5	20	
Ctrio. de Obanos	OBANOS	Calle San Ignacio nº 7			2
Ctrio. de Ochagavia	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	1	3	14
Ctrio. de Orbaitzeta	ORBAITZETA	Calle San Pedro s. n.			2
C.S. Orkoien	ORKOIEN	Carretera Echauri s. n.	1	2	16
Ctrio. de Oronoz	ORONOZ	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-Betelu	OROZ-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		9	
C.A.M. Iturrama	PAMPLONA	Calle Iturrama nº 9		14	1
C.S. Azpilagaña Pamplona	PAMPLONA	Calle Luis Morondo Urra nº 1	1	16	32
C.S. Buztintxuri	PAMPLONA	Avenida de Guipozkoa nº 39	8	33	52
C.S. Casco Viejo Pamplona	PAMPLONA	Calle Compañia nº8	11	3	49
C.S. Chantrea Pamplona	PAMPLONA	Calle San Cristobal s. n.	1	4	55
C.S. Echavacoiz	PAMPLONA	Calle Virgen del Soto nº 1 Planta B Loc 1	1	2	12
C.S. Ermitagaña Pamplona	PAMPLONA	Calle Ermitagaña s. n.	3	6	59
C.S. II Ensanche	PAMPLONA	Calle Aoiz nº 35	1	19	42
C.S. Iturrama	PAMPLONA	Calle Serafin Olave s. n.	1	4	43
C.S. Lezkairu	Pamplona	Cruce Avenida Juan Pablo II con Calle Cataluña	13	9	49
C.S. Mendillorri	PAMPLONA	Calle Concejo de Sarriguren s. n.	3	5	31

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

C.S. Milagrosa	PAMPLONA	Calle Julian Gayarre nº 1	2	4	40
C.S. Rochapea	PAMPLONA	Calle Uztarroz nº 24	2	2	63
C.S. San Jorge	PAMPLONA	Avenida San Jorge nº 31	1	4	32
C.S. San Juan	PAMPLONA	Plaza Obispo Irurita nº7	1	8	56
C.S.M. San Juan	PAMPLONA	Avenida Barañain nº14	1	1	16
Conde Oliveto	PAMPLONA	Plaza de la Paz s. n.	45	230	
CPP	PAMPLONA	Colina de Santa Lucía s. n.	2	5	14
Dr. San Martín	PAMPLONA	Calle San Fermin nº 29	1	139	4
H. Psicogeriatrico	PAMPLONA	Avenida Villava nº 53	27	225	13
H.D. Infantojuvenil	PAMPLONA	Calle San Cristobal s. n.	2	8	19
Hospital de Dia Area II – Irubide	PAMPLONA	Calle Magdalena nº 1	1	10	13
HUN	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3	2	56	
HUN	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 4	14	502	
HUN	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3	115	651	
HUN	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3	42	586	
HUN	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3	21	709	
HUN	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3	5	385	
HUN	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3	10	478	3
HUN	Pamplona	Calle Irunlarrea nº 3	26	202	
HUN	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 4	36		
HUN	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 4	36		
HUN	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 4	28		
HUN	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 4	45		
HUN	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3		4	
HUN	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3		4	
HUN VLAN 618	PAMPLONA	Calle Irunlarrea nº 3 y 4		1	
SSCC	pamplona	Calle Tudela nº 20	41	206	
Trinitarios	PAMPLONA	Calle Biurdana nº 1A	1		2
Servicio de Farmacia Sociosanitario	PAMPLONA	Avda Barañain nº14	1	6	
C.S. Peralta	PERALTA	Avenida de la Paz nº 35	1	4	18

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

Ctrio. de Pitillas	PITILLAS	Carretera Murillo El Cuende			2
C.S. Puente la Reina	PUENTE LA REINA	Calle San Pedro s. n. Planta B	2	1	12
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	11
Ctrio. de Roncal	RONCAL	Barrio Iriartea 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
C.S. San Adrian	SAN ADRIAN	Calle Luis Gurpegui s. n.		6	26
Ctrio. de San Martin de Unx	SAN MARTIN DE UNX	Plaza Miguel Sanz nº 1			2
C.S. Sangüesa	SANGÜESA	Paseo Cantolagua s. n.	2	5	21
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.	1	5	20
Ctrio. de Sarries	SARRIES	Calle Santo Tomás s. n. (Concejo)			1
C.S. Sarriguren	Sarriguren	Avenida España nº5, Bajo	2	10	41
Infanto Juvenil Sarriguren	SARRIGUREN	Calle Garajonay s. n.	1	2	29
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	13	19	50
Oficina Sociosanitaria de Tafalla	Tafalla	Calle San Pedro nº 11		1	3
Ctrio. de Torralba del Rio	TORRALBA DEL RIO	Calle Frontón			1
Ctrio. de Torres del Rio	TORRES DEL RIO	Calle Nueva s. n. (Ayto..)			2
C.S. Tudela Este	TUDELA	Calle Juan Antonio Fernández nº 12	6	31	46

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

C.S. Tudela Oeste	TUDELA	Calle Gayarre nº 17	3	16	44
Edificio SNU	Tudela	Calle Fernando Remacha, 1		8	2
HRS Banco de Sangre	TUDELA	Calle de Don Miguel de Eza nº 2		3	
HRS Equipos Estandar	TUDELA	Carretera Tarazona nº Km 4	82	628	2
HRS Mantenimiento	TUDELA	Carretera Tarazona nº Km 4		1	
Ctrio. de Tulebras	TULEBRAS	Carretera Tudela nº2A			2
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-Larraintzar	ULTZAMA	Calle San Pedro s. n.	9	2	8
Ctrio. de Unanu	UNANU	Plaza Escuelas s. n.			1
Ctrio. de Urdax-Urdazubi	URDAX/URDAZUBI	Calle San Salvador nº 1		1	1
Ctrio. de Urdiain	URDIAIN	Plaza Santio s. n.			2
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 Iriartea 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.	1	4	12
C.S. Viana	VIANA	Plaza Sor Simona Oroz s. n.	2	2	10
Ctrio. de Vidangoz-Bidankoze	VIDANGOZ/BIDAN KOZE	Calle la Fuente s. n.			2
Ctrio. de Villafranca	VILLAFRANCA	Plaza España nº 6		1	7
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	2	2	7
C.S. Villava	VILLAVA	Calle Padre Murillo s. n.	11	3	26
Ctrio. de Yesa	YESA	Calle René Petit			2
Ctrio. de Ziordia	ZIORDIA	Calle Mayor s. n.			2
C.S. Zizur-Echavacoiz	ZIZUR MAYOR	Parque Erreniega nº 26	3	4	40

C.S. Ardoi	Zizur Mayor/Zizur Nagusia	Calle Camino de Gazolaz nº 8	1	25	
Ctrio. de Zubieta	ZUBIETA	Calle Mayor s. n.			1
Ctrio. de Zubiri	ZUBIRI	Avenida Roncesvalles nº 13			3
Ctrio. de Zudaire	ZUDAIRE	Calle San Antón nº 28			3
Ctrio. de Zugarramurdi	ZUGARRAMURDI	Calle Lapiztzteguia s. n.			2
Ctrio. de Zuñiga	ZUÑIGA	Calle Mayor s. n.			1
		TOTAL	**895**	**6208**	**2215**

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

ANEXO VII

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.

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

Severidad	Descripción
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.

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	Descripción
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:

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: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

ANEXO VIII

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: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

ANEXO IX

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

☐ La ejecución del contrato NO requiere el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable.

☒ La ejecución del contrato SÍ requiere el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable, que se corresponden con el siguiente detalle:

1. Objeto del encargo del tratamiento

Mediante las presentes cláusulas se habilita al adjudicatario, Encargado del Tratamiento, para tratar por cuenta de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización, Responsable del Tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio de "SOPORTE INFORMATICO DE PRIMER NIVEL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA".

El tratamiento consistirá en:

- Mantenimiento y soporte (técnico y funcional) de sistemas de información, infraestructuras tecnológicas y de telecomunicación y de difusión audiovisual

Concreción de los tratamientos a realizar:

☐Recogida ☐Registro

☐Estructuración ☐Modificación

☐Conservación ☐Extracción

☐Consulta ☐Comunicación por transmisión

☐Difusión ☐Interconexión

☐Cotejo ☐Limitación

☐Supresión ☐Destrucción

☐Conservación ☐Comunicación

Otros:

Cumplir con las atribuciones asignadas en el artículo 23. Ámbito material y funcional de competencias de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización en el Decreto Foral 252/2023, de 15 de noviembre, con relación a las siguientes materias:

...

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

e) Desarrollo de las nuevas tecnologías de la información, infraestructuras de informática y de telecomunicación en la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos.

f) Gestión y mantenimiento de las Infraestructuras tecnológicas y soporte a personas usuarias.

g) Establecimiento de la adecuada utilización y funcionamiento de Seguridad de los Sistemas de Información.

h) Desarrollo de proyectos internos de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización de cara a la mejora de la calidad y la eficiencia de sus propios servicios a los departamentos.

i) Aquellas otras que le atribuyan las disposiciones vigentes al Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital en el ámbito propio de la Dirección General.

2. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este contrato, el Responsable del Tratamiento, pone a disposición del adjudicatario, Encargado del Tratamiento, la información que se describe a continuación:

Tratamiento: Mantenimiento y soporte (técnico y funcional) de sistemas de información, infraestructuras tecnológicas y de telecomunicación y de difusión audiovisual	
Tipos de datos personales que se van a tratar	Colectivos de interesados
Datos personales albergados en los Centros de Proceso de Datos de Gobierno de Navarra.	Administración de la Comunidad Foral de Navarra

3. Duración

Este acuerdo estará vigente mientras esté en vigor el contrato del que trae causa y, en todo caso, mientras se realice la ejecución del mismo.

4. Obligaciones del Encargado del Tratamiento

El Encargado del Tratamiento y todo su personal se obliga a:

a. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la ejecución del contrato. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del Responsable del Tratamiento.

Si el Encargado del Tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión

o de los Estados miembros, el Encargado informará inmediatamente al Responsable.

c. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable, que contenga:

1. El nombre y los datos de contacto del Encargado o Encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el Encargado y, en su caso, del representante del Responsable o del Encargado y del delegado de protección de datos.
2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada Responsable.
3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
   a) La seudoanimización y el cifrado de datos personales.
   b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
   c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
   d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

Esta obligación no se aplicará si el adjudicatario emplea a menos de 250 personas, a menos que el tratamiento que realice pueda entrañar un riesgo para los derechos y libertades de los interesados, no sea ocasional, o incluya categorías especiales de datos personales o datos personales relativos a condenas e infracciones penales.

d. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El Encargado puede comunicar los datos a otros Encargados del Tratamiento del mismo Responsable, de acuerdo con las instrucciones del Responsable. En este caso, el Responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el Encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al Responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e. Subcontratación.

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del pliego, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo del Responsable del Tratamiento, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que el Responsable decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde al Responsable la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

• Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones del Responsable.
• Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición del Responsable a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.
•Que el subcontratista reuna la solvencia suficiente para asegurar el respeto a la normativa en materia de protección de datos.

El adjudicatario informará al Responsable de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así al Responsable la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta del Responsable a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

f. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente contrato, incluso después de que finalice su objeto.

g. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

El Encargado difundirá entre su personal aquellas instrucciones, políticas o documentos de buenas prácticas que el Responsable estime de obligado cumplimiento para todos los involucrados en el tratamiento de los datos.

h. Mantener a disposición del Responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

i. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

j. Asistir al Responsable del Tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
2. Limitación del tratamiento
3. Portabilidad de datos
4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos enumerados en el párrafo anterior ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico al Responsable del Tratamiento. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

k. Derecho de información

Corresponde al Responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

l. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El Encargado del Tratamiento notificará al Responsable del Tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, las violaciones de la seguridad de los

datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

i) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

ii) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

iii) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

iv) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

m. Dar apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

n. Dar apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

o. Poner disposición del Responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el Responsable u otro auditor autorizado por él.

p. Implantar las medidas de seguridad siguientes:

De acuerdo con lo previsto en la Disposición Adicional Primera de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos y Garantías de Derechos Digitales, el Encargado del Tratamiento deberá tomar las medidas de seguridad que correspondan de las previstas en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad para un sistema de información con la categorización de seguridad definida en la cláusula correspondiente del pliego regulador de la contratación.

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

i) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
ii) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
iii) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
iv) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

q. Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo al Responsable, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), Responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

r. Destino de los datos

Destruir los datos, así como de las correspondientes copias de seguridad realizadas, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el Encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al Responsable del Tratamiento.

No obstante, el Encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato y que pudiera tener incidencia

ANEXO IX bis

DECLARACIÓN EN CASO DE QUE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO REQUIERA TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL POR CUENTA DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

D/Dª_____ con DNI _____ en nombre propio / en representación de _____ (*nombre del licitador*)

DECLARO RESPONSABLEMENTE:

Que, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 28 del RGPD, particularmente en su apartado 2, si la ejecución del presente contrato requiriere el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento:

(i) Me someto en todo caso a la normativa nacional española y de la Unión Europea en materia de protección de datos y a respetar esta.

(ii) Pongo de manifiesto expresamente que los servidores a través de los cuales se tratarán los datos personales relacionados con la ejecución de las prestaciones del contrato estarán ubicados en: (especificar)

…….....…….

(iii) Que el lugar desde donde se van a prestar los servicios asociados a los mismos es: …….....……

(iv) Que me obligo a comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada relativa a dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos

(v) Que SÍ ……. / NO ……. (márquese lo que proceda) tengo previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos.

En caso de que se haya marcado SÍ, indicar el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

…….....……
……. (especificar aquí los subcontratistas).

(vi) Me obligo a que tan sólo trataré los datos que para las finalidades previstas en el Anexo V de este Pliego.

(vii) Reconozco expresamente que el cumplimiento de la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos tiene consideración de obligación especial de ejecución, de carácter esencial, de acuerdo con lo previsto en el artículo 66.3.d) de la Ley Foral 2/2018, de Contratos Públicos.

Y para que conste firmo la presente en …

(lugar, fecha y firma)

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

ANEXO X

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 (2021 a 2023).

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

	2021	2022	2023
Enero	11.848	13.473	13.556
Febrero	15.315	16.044	14.968
Marzo	17.632	18.361	16.814
Abril	15.140	12.940	12.052
Mayo	15.288	16.121	15.221
Junio	15.370	16.289	16.145
Julio	10.117	9.877	9.585
Agosto	10.555	11.909	12.217
Septiembre	13.842	14.326	15.079
Octubre	13.959	13.614	16.046
Noviembre	15.218	14.410	16.244
Diciembre	11.931	10.917	11.916
	166.215	168.281	169.843

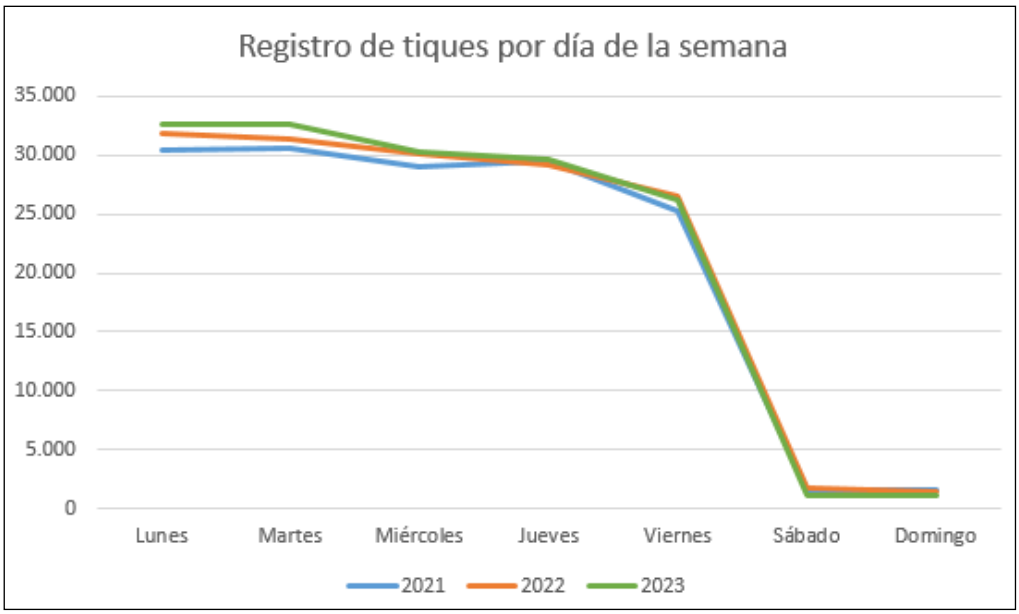
CSV: **7C513D38FAE7708B**
Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:
https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx
Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2024-09-25 12:16:08

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 1-2% corresponden a usuarios identificados como “VIP”.

	2021	2022	2023
Tiques registrados CAU	166.215	168.281	169.843
% tiques VIP	1,28%	1,52%	2,30%

El volumen de tiques registrados varía en función del día de la semana, siendo el lunes y martes los días con un mayor volumen y disminuyendo drásticamente los días correspondientes al fin de semana.

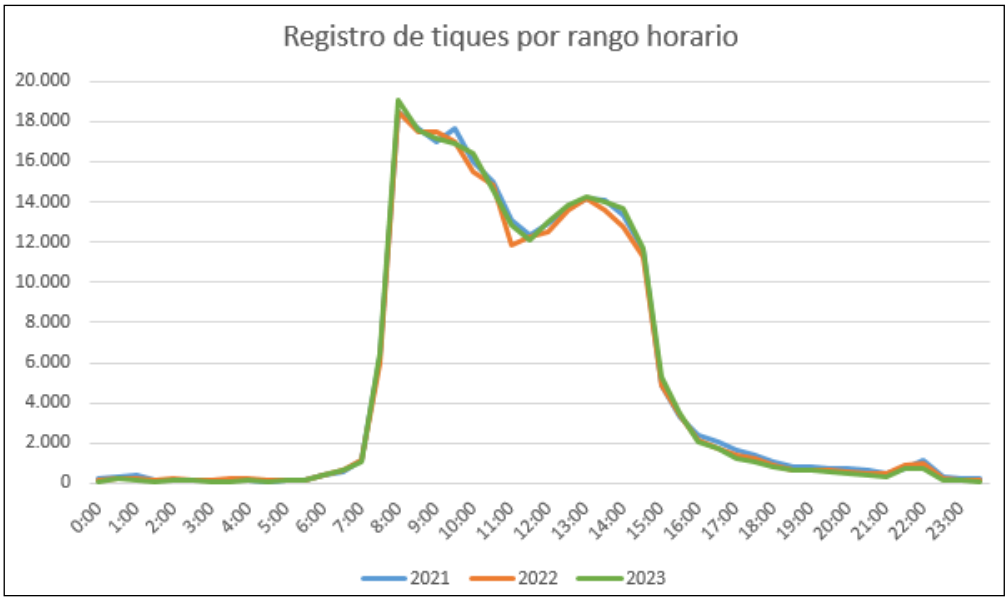


	2021	2022	2023
Lunes	30.461	31.828	32.565
Martes	30.532	31.410	32.658

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:08

Miércoles	28.987	30.186	30.265
Jueves	29.507	29.196	29.697
Viernes	25.242	26.473	26.132
Sábado	1.608	1.720	1.171
Domingo	1.546	1.459	1.069

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.



	2021	2022	2023
0:00	217	190	102
0:30	294	251	211
1:00	372	211	160
1:30	158	190	66
2:00	119	210	148

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:09

2:30	126	186	128
3:00	121	157	101
3:30	123	202	95
4:00	128	230	175
4:30	98	157	108
5:00	167	164	124
5:30	179	159	175
6:00	418	444	426
6:30	582	643	693
7:00	1.180	1.177	1.089
7:30	6.329	5.982	6.469
8:00	18.468	18.455	19.051
8:30	17.693	17.499	17.567
9:00	17.020	17.472	17.187
9:30	17.661	16.978	16.898
10:00	15.970	15.502	16.411
10:30	14.977	14.820	14.621
11:00	13.070	11.878	12.810
11:30	12.370	12.282	12.130
12:00	12.924	12.548	12.980
12:30	13.638	13.568	13.860
13:00	14.140	14.135	14.298
13:30	14.123	13.613	14.002
14:00	13.307	12.751	13.679
14:30	11.570	11.285	11.650
15:00	4.906	4.875	5.333
15:30	3.341	3.352	3.469
16:00	2.406	2.144	2.050
16:30	2.082	1.714	1.732
17:00	1.684	1.361	1.267
17:30	1.363	1.202	1.050
18:00	1.097	934	828
18:30	837	693	626
19:00	793	661	635
19:30	734	643	541

20:00	768	607	473
20:30	624	464	431
21:00	516	528	361
21:30	771	904	762
22:00	1.150	973	773
22:30	342	235	166
23:00	224	164	121
23:30	245	167	102

A continuación, pueden verse los totales agrupados por la prioridad del tique.

	2021	2022	2023
Urgente	1.426	1.366	1.524
Alta	1.375	1.609	1.590
Media	129.290	135.638	136.047
Baja	15.792	13.659	14.396

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: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:09

A continuación, puede verse resumido el volumen de tiques correspondiente a cada una de estos tipos para los años 2021, 2022 y 2023.

	2021	2022	2023
Consulta	3.550	3.483	3.338
Incidencia	50.110	55.127	54.819
Monitorización	9.745	9.402	4.401
Operación	24.093	23.212	22.550
Petición de Servicio	69.971	76.955	84.613
Queja / Sugerencia	72	100	121

Modo de registro 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.

	2021	2022	2023
Correo	34.905	35.404	37.116
Presencial	11..443	8.681	5.988
Teléfono	27.398	28.676	27.529
Web	74.137	79.511	82.924

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:

	2021	2022	2023
CAU Admon. Local	2.782	2.405	2.861
CAU Bibliotecas	1.704	1.808	1.325
CAU Bomberos - SOS	1.091	933	990
CAU DG Salud	2.468	2.284	2.341
CAU Deporte y Juventud	1.951	1.656	1.616
CAU Derechos Sociales	-	2.386	2.238
CAU Desarrollo Rural y Medio Ambiente	-	3.952	3.885
CAU Economía y Hacienda	3.817	3.681	3.655
CAU Educación	2.635	2.030	2.493
CAU Empleo	2.715	2.442	2.334
CAU Guardias 1 Nivel	93	54	70
CAU INAP	1.601	1.291	1.448
CAU IT	2.828	2.531	2.109
CAU Justicia	4.871	4.313	4.142
CAU Obras Públicas	1.884	1.627	1.623
CAU Palacio	2.217	2.131	2.807
	32.657	35.522	35.937

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:09

CSV: **7C513D38FAE7708B**
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: 2024-09-25 12:16:09

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.

	2021	2022	2023
Horario L-V/ 8:00 - 15:00	906	807	993
Resto horario	88	70	74

Llamadas de resto de usuarios

A continuación, el resumen de llamadas de resto de usuarios en función del horario.

	2021	2022	2023
Horario L-V/ 8:00 - 15:00	48.394	48.252	46.255
Resto horario	10.810	9.931	10.538