

**PLIEGO REGULADOR DE LA
CONTRATACIÓN**

EXPEDIENTE 0005-CP01-2026-000072

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

**Unidad Gestora: *Servicio de Plataformas y
Operaciones***

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA
TÉCNICA DE SEGUNDO NIVEL PARA LOS SISTEMAS
INFORMÁTICOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA
COMUNIDAD FORAL Y SUS ORGANISMOS
AUTÓNOMOS DURANTE EL AÑO 2027,
PRORROGABLE HASTA EL AÑO 2031.**



CSV: 5CA0C0D8C40E2FE5

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

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

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

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-08-24 10:29:47

ÍNDICE

PARTE I - CONDICIONES PARTICULARES	4
A. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS	4
1. OBJETO DEL CONTRATO	4
2. TRAMITACIÓN	5
3. RÉGIMEN JURÍDICO Y MESA DE CONTRATACIÓN	5
4. CAPACIDAD PARA CONTRATAR	6
5. IMPORTE DEL CONTRATO	7
6. FORMA DE PAGO Y DATOS PARA LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	10
7. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	11
8. RECEPCIÓN Y PLAZO DE GARANTÍA DEL CONTRATO	12
9. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA	12
10. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL	12
11. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ADICIONAL	13
12. PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES	14
13. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	19
14. CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DE EMPATES EN LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS	25
15. APERTURA DE LAS OFERTAS Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN	26
16. DOCUMENTACIÓN PARA LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	27
17. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	29
B. CLÁUSULAS GENERICAS	31
18. GASTOS A CARGO DEL ADJUDICATARIO	31
19. SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO A TERCEROS	31
20. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO	32
21. REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	33
22. AUTORIZACIONES	34
23. SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	34
24. RÉGIMEN DEL CONTRATO	35
25. PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.	35
26. CONFIDENCIALIDAD	38
27. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.	41



28. PROPIEDAD INTELECTUAL	41
29. EFECTOS DE LA TERMINACIÓN	43
30. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	43
31. EQUIPO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN	44
31.1. Servicios Estratégicos	45
32. RECLAMACIONES, RECURSOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE	47
33. RESPONSABILIDAD	48
34. CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO	48
PARTE II - PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	49
35. CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS	49
35.1. Servicio de gestión de proyectos de Infraestructura de TIC	50
35.2. Servicio Especialistas TIC.	55
35.3. Servicio Administración Sistemas TIC.	61
35.4. Servicio de operación y soporte de segundo nivel.	66
35.5. Servicio de guardia localizada y presencial	71
35.6. Perfilado del Equipo de trabajo	72
36. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS	75
36.1. Seguridad de la información y gestión del servicio	75
36.2. Seguimiento y control	76
36.3. Retirada de equipos informáticos	76
36.4. Horario de prestación del servicio	76
36.5. Coordinación con otros servicios	77
36.6. Escenario Tecnológico	77
ANEXO I	78
ANEXO II	80
ANEXO III	81
ANEXO IV	82
ANEXO IV BIS	88
ANEXO V	90
ANEXO VI	92
ANEXO VII	95
ANEXO VIII	96



PARTE I - CONDICIONES PARTICULARES

A. CLÁUSULAS ESPECIFICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

La Administración del Gobierno de Navarra y sus Organismos Autónomos disponen en la actualidad de una arquitectura informática cada vez más numerosa y compleja en la que se apoyan todos los sistemas de información de las diferentes unidades que la componen. Desde las aplicaciones críticas destinadas a la atención y seguimiento de pacientes en el Departamento de Salud hasta las que se destinan a la gestión de impuestos y tributos en Hacienda o la gestión de las ayudas comunitarias en Desarrollo Rural. La Administración al completo requiere del funcionamiento de una infraestructura tecnológica muy variada, interconectada y con una exigencia de continuidad en su funcionamiento muy alta.

Dicha infraestructura, a día de hoy, consta de dos centros de proceso de datos y varias salas técnicas que dan servicio a más de 16.000 puestos de trabajo, más de 6.000 dispositivos móviles y tablets, más de 2.300 servidores, cientos de programas informáticos comerciales y otros tantos desarrollados internamente, que requieren un elevado conjunto de tareas de gestión, operación, monitorización, actualización, mantenimiento, etc. Para la realización de estos trabajos es necesario disponer de personal técnico cualificado de diferentes perfiles y en número suficiente para poder prestar un nivel servicio adecuado a las necesidades demandadas por la propia Administración.

Es objeto del presente pliego regulador el establecimiento de las condiciones jurídicas, administrativas, técnicas y económicas con arreglo a las cuales ha de efectuarse la contratación del servicio de asistencia técnica de segundo nivel para los sistemas informáticos y de telecomunicaciones de la Administración de la Comunidad Foral y sus Organismos Autónomos durante el año 2027, que incluye los siguientes servicios:

- Servicio de Gestión de Proyectos de Infraestructura TIC
- Servicio de Especialistas TIC
- Servicio de Administración de Sistemas TIC
- Servicio de Operación, Soporte y Monitorización de Segundo Nivel
- Servicio de Guardia Localizada y Presencial



El ámbito de aplicación y las condiciones del presente contrato podrán extenderse, en su caso y de acuerdo con los procedimientos e instrumentos de adhesión adecuados y previstos en la ley, a todos los Organismos Públicos y las Entidades de Derecho Público vinculados o dependientes de la Administración de la Comunidad Foral y sus entes instrumentales propios.

En la actualidad la empresa pública Navarra de Servicios y Tecnologías (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 45.671,81 € para el año 2027. Lo anterior es un dato meramente informativo y orientativo y no supone en ningún caso compromiso alguno, quedando supeditada la opción última de contratación a la empresa pública Nasertic.

Esta contratación se encuentra englobada en el siguiente Código CPV (Common Procurement Vocabulary): 72600000-6 (Servicios de apoyo informático y de consultoría).

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

Tipo de contrato: Servicios.

2. TRAMITACIÓN

- 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.
- a) Tipo de Procedimiento: Abierto superior al umbral europeo.
- b) 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: Irati Iribas Jimenez (Directora del Servicio de Sistemas de Información para la Gestión Asistencial y Sanitaria).
- Vocal: Eduardo Zariquiegui Aldave (Director del Servicio de Telecomunicaciones, Infraestructuras y Ciberseguridad). Suplente: Pablo Machain Martiarena (Jefe de la Sección de Infraestructuras Tecnológicas).
- Vocal: Sergio Galindo Saldias (Jefe de la Sección de Alojamiento y Plataformas). Suplente: Asun Arín Irastorza (Jefa de la Sección de Gestión de Activos TIC).
- Vocal Junta de Contratación Pública: Aladino Colín Rodríguez. Suplente: Juan Luis De Pedro Rodrigo.
- Interventora: Ana Barberena Jiménez, Interventora Delegada en el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital. Suplente: Interventor/a Delegado/a.
- Secretaria: Argi Zanduetza 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 6.102.950,00 € IVA excluido. Dicho precio tiene carácter de máximo, de forma tal que las ofertas de los licitadores correspondientes al año 2027 no podrán superarlo.

Tal como se recoge en el apartado 7. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO, el contrato es prorrogable por años enteros, por mutuo acuerdo de las partes, sin que la duración total del contrato, incluidas las prórrogas, pueda exceder de 5 años.

A continuación, se detallan el precio máximo de licitación correspondiente al año 2027 y los importes máximos previstos para sus posibles prórrogas:

	2027	2028	2029	2030	2031
Importe máximo (IVA excluido)	6.102.950,00	6.225.010,00	6.349.520,00	6.476.520,00	6.606.060,00
Importe máximo (IVA incluido)	7.384.569,50	7.532.262,10	7.682.919,20	7.836.589,20	7.993.332,60

A efectos de la licitación, la proposición económica estará integrada por los precios hora ofertados para cada perfil y anualidad, así como por el importe ofertado para 2027 y los importes resultantes para cada una de las posibles prórrogas. Estos importes se calcularán a partir del número de horas previsto para cada perfil que se indica en la siguiente tabla, mediante la aplicación de los precios hora ofertados para cada perfil en la anualidad correspondiente.



Perfil	Número Técnicos	Horas/año
Arquitecto TIC / Gerente de Línea	4	6.600
Analista - Gestor de Proyecto TIC	12	19.800
Técnico Especialista TIC	38	62.700
Técnico TIC	26	42.900
Operador TIC	17	28.050
	97	160.050

El número de horas anuales por perfil se ha fijado en 1.650 horas como valor de referencia a efectos de licitación y cálculo del importe ofertado para 2027 y de los importes resultantes para las posibles prórrogas, teniendo en cuenta la necesidad de garantizar la continuidad del servicio, la existencia de periodos no productivos no facturables (incluidas las horas de formación obligatoria y las asociadas al contrato) y los márgenes razonables de organización del servicio por parte de la empresa adjudicataria.

Durante la ejecución del contrato, la DGTD podrá acordar con la empresa adjudicataria la redistribución de horas entre los distintos perfiles profesionales previstos en el pliego, de acuerdo con la proporcionalidad económica derivada de los precios hora aplicables a cada perfil, siempre que no se supere el importe adjudicado.

El importe ofertado para 2027 determinará la oferta económica correspondiente al período inicial de ejecución del contrato. El importe ofertado para 2027 no podrá superar el precio máximo de licitación y los importes resultantes para las posibles prórrogas no podrán superar los importes máximos previstos para las anualidades correspondientes.

La presentación de una proposición económica en la que el importe ofertado para 2027 supere el precio máximo de licitación, o en la que cualquiera de los importes resultantes para las posibles prórrogas supere el importe máximo previsto para la anualidad correspondiente, dará lugar a la exclusión de la oferta.

El valor estimado del contrato, incluidas las eventuales prórrogas, asciende a 31.760.060,00 € IVA excluido.

Dado que el coste de los salarios de las personas empleadas para la ejecución del contrato forma parte del precio total del contrato, se determinan a continuación, a efectos exclusivamente de estimación del valor estimado del contrato, los costes salariales de referencia, desagregados por perfil profesional, calculados conforme al Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría, de Tecnologías de la Información y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública, convenio colectivo de la actividad del objeto del contrato, junto con la normativa laboral vigente y el coste empresarial de la Seguridad Social.



A cada perfil requerido se le ha asignado, exclusivamente a efectos de estimación del valor del contrato, un único Área, Grupo y Nivel del convenio colectivo de referencia, con el objetivo de obtener una estimación homogénea, coherente y representativa de los costes laborales mínimos asociados a la prestación de los servicios.

Esta asignación responde a un criterio de simplificación metodológica necesario para la correcta estimación económica del contrato, habida cuenta de que, a lo largo de la duración total del mismo (incluidas las eventuales prórrogas), las funciones efectivamente desarrolladas por cada perfil pueden experimentar una elevada variabilidad en cuanto a su complejidad técnica, especialización requerida y naturaleza concreta de las actividades a realizar, en función de la evolución de los sistemas, de las demandas de los usuarios y de la propia transformación tecnológica.

La incorporación de todos los posibles perfiles, niveles y combinaciones funcionales que podrían dar lugar a la prestación efectiva de los servicios durante el periodo de vigencia del contrato resultaría inviable, tanto por la imposibilidad de prever anticipadamente el conjunto completo de actividades a desarrollar, como por la falta de correspondencia con la realidad operativa del servicio. Por ello, se ha optado por un número limitado de perfiles de referencia, que recogen de forma razonable y prudente el conjunto de funciones objeto del contrato.

En todo caso, dicha clasificación no supone obligación alguna para las empresas licitadoras ni para la empresa adjudicataria en la organización de sus recursos humanos, en el encuadramiento efectivo de su personal ni en la asignación concreta de categorías, grupos o niveles del convenio colectivo, siendo esta responsabilidad exclusiva de la empresa contratista, conforme a la normativa laboral vigente.

Perfil Servicio	Número Técnicos	Área / Grupo / Nivel	Salario (base+plus) 2027	Coste laboral total por perfil
Arquitecto TIC / Gerente de Línea	4	4 / B / 1	31.778,61 €	168.070,71 €
Analista - Gestor de Proyecto TIC	12	4 / B / 1	31.778,61 €	504.212,14 €
Técnico Especialista TIC	38	4 / C / 1	29.840,10 €	1.499.274,05 €
Técnico TIC	26	3 / C / 2	27.373,92 €	941.038,72 €
Operador TIC	17	3 / D / 1	21.049,09 €	473.128,82 €
TOTAL	97			3.585.724,44 €

Para el cálculo del valor estimado, a partir de estos costes laborales, se han tenido en cuenta:

- Un complemento de adecuación a mercado del 35% con el fin de alinear el coste laboral mínimo derivado de la aplicación del convenio sectorial de referencia con los precios



habituales de mercado en los servicios TIC objeto del contrato, atendiendo a la especialización requerida, a la experiencia mínima exigida y al contexto del mercado laboral TIC. Dicho complemento tiene carácter exclusivamente estimativo y no constituye un concepto retributivo exigible.

- Un 2,5% correspondiente a otros costes de ejecución del contrato correspondientes al pago de guardias (disponibilidad y contactado de personal de guardia), equipamiento, gastos de kilometraje, peajes, parking, comidas, gastos de formación, etc.
- Unos gastos generales fijados en el 16%.
- Un beneficio industrial fijado en el 7%.

Como resultado se obtiene un importe de referencia para la anualidad 2027 de 6.102.950,00 euros IVA excluido, que constituye el precio máximo de licitación del contrato para el período inicial de ejecución.

Para el cálculo del importe de las eventuales prórrogas, a efectos exclusivos de estimación del valor estimado del contrato, se han aplicado los siguientes incrementos porcentuales, redondeando los importes por exceso al múltiplo de 10.

2028	2029	2030	2031
2,0	2,0	2,0	2,0

Conforme al artículo 66.3.c) de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, la presente contratación se encuentra sometida, en las condiciones previstas en el artículo 67 de la misma ley, a la subrogación de los trabajadores que, a pesar de pertenecer a otra empresa, vengán realizando la actividad objeto del contrato.

Se facilitará a los licitadores que lo soliciten, mediante un acceso tutelado y reservado, el **ANEXO VIII - INFORMACIÓN SOBRE SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS (ANEXO RESERVADO)**, la información sobre las condiciones de los contratos de los recursos humanos 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).

El pago de los trabajos objeto del contrato se realizará con carácter mensual, previa conformidad del órgano gestor, de acuerdo con lo establecido en el presente pliego.

La facturación correspondiente a los meses de enero a noviembre de cada ejercicio deberá ajustarse en todo caso a la disponibilidad presupuestaria del ejercicio económico en curso, sin que el importe acumulado de las facturas presentadas en dicho periodo pueda superarla. Asimismo, la facturación correspondiente al mes de diciembre, deberá adecuarse a la disponibilidad presupuestaria efectiva correspondiente.

A estos efectos, el órgano gestor del contrato facilitará a la empresa adjudicataria, con la antelación necesaria, la información relativa a los límites de facturación aplicables con el fin de permitir la adecuada planificación y ajuste de la facturación al crédito disponible.

En ningún caso lo anterior alterará el importe máximo anual del contrato ni los derechos económicos derivados de la correcta ejecución de las prestaciones, procediéndose, en su caso, al ajuste o regularización que corresponda conforme a la imputación presupuestaria aplicable.

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.

La empresa adjudicataria facilitará cualquier información asociada a la facturación en el formato que el órgano de contratación le solicite.

7. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución de los servicios contratados se extenderá desde el 1 de enero de 2027 hasta el 31 de diciembre de 2027 y podrá prorrogarse por años enteros, o por otros periodos, por mutuo acuerdo de las partes, sin que la duración total del mismo, incluidas las prórrogas, pueda exceder de 5 años, ni superar el 31 de diciembre de 2031. En el caso de que el contrato se inicie con posterioridad al 1 de enero de 2027, el plazo de ejecución se extenderá desde su inicio hasta el 31 de diciembre de 2027 y el gasto imputable al contrato, y demás magnitudes afectadas, se prorratearán proporcionalmente al periodo real de ejecución.



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 cerrados disponibles (se aceptaran por tales tanto los años 2023, 2024, 2025 como 2022, 2023 y 2024), debiendo alcanzar un importe de al menos 7.000.000,00 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:

- **REALIZACIÓN DE TRABAJOS SIMILARES:**

Se deberá acreditar haber realizado servicios de asistencia técnica de naturaleza similar a los que son objeto del presente pliego (en este caso, servicios de consultoría, gestión de proyectos, implantación, operación, mantenimiento y soporte de segundo nivel en el ámbito de las infraestructuras tecnológicas) en los últimos tres años (se aceptarán por tales tanto los años 2023, 2024 y 2025 como 2024, 2025 y 2026), con uno o varios clientes, por un importe global de al menos 6.000.000 € (IVA Excluido) en cada uno de los años comentados, teniéndose, además, en cuenta que los trabajos objeto de justificación deben ser trabajos ya realizados, no teniéndose en cuenta aquellos que, en el momento de la justificación, aún se hallen en ejecución.

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

La acreditación de los contratos deberá presentarse según se establece en el **ANEXO II – RELACIÓN DE CONTRATOS ANÁLOGOS REALIZADOS** y acompañándolo necesariamente de justificantes de la realización de los trabajos incluidos en la relación, bien con certificados de buena ejecución 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/facturas por año. Si un licitador necesitara presentar más de diez certificados/facturas 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 servicios y acredite que se trata de certificados de buena ejecución/facturas, que han sido emitidos por las entidades contratantes, y que consta el objeto, importes, fechas y destinatarios de los servicios.

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.

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 suscribirse al anuncio de licitación para recibir de forma automática las aclaraciones o informaciones adicionales que puedan afectar a la presente licitación, así como la fecha de apertura del último sobre.

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

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

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



- i2t15.i2t.ehu.es, UPV-EHU

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

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

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

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

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

• **FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES**

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

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 se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en la Plataforma de Licitación Electrónica y contendrá dos sobres, identificados como:

- Sobre A - “Declaración responsable y criterios cualitativos (no valorables con fórmulas)”
- Sobre B – “Criterios cuantitativos, (valorables con fórmulas)”



CONTENIDO DEL “SOBRE A – DECLARACIÓN RESPONSABLE Y CRITERIOS CUALITATIVOS (NO VALORABLES CON FÓRMULAS)”
--

Quien licite deberá aportar en el “Sobre A – Declaración responsable y criterios cualitativos (no valorables con fórmulas)”:

1. **Declaración responsable conforme al formulario del “documento europeo único de contratación” (DEUC)**, establecido por el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016, cumplimentado y firmado por persona debidamente apoderada, según las instrucciones que se recogen en el ANEXO I - INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL ANEXO DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) POR LAS PERSONAS LICITADORAS. En dicha declaración deberá figurar una dirección electrónica para la realización de notificaciones a través de medios electrónicos. La persona que firme la declaración firmará, así mismo, el contrato administrativo en caso de resultar adjudicataria. De ser otra persona quien vaya a firmar el contrato, deberá declararse quien lo firmará.
2. En el caso de que la solvencia fuera a acreditarse basándose en la de otras empresas o mediante 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 dichas empresas.
3. Así mismo, 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 las licitadoras o sus representantes.
4. **Una memoria técnica descriptiva** que contemple todos los aspectos detallados en las Prescripciones Técnicas de esta contratación y que sirva para aplicar los criterios cualitativos de adjudicación establecidos en la cláusula 13.a), “Criterios Técnicos” del presente pliego.

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

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



La inclusión en el Sobre A (criterios cualitativos, no valorables con fórmulas) de cualquier referencia al contenido del Sobre B (criterios cuantitativos, valorables con fórmula) que dé lugar al conocimiento de la puntuación obtenida en dicho Sobre B, podrá dar lugar a la no admisión de la empresa a esta licitación.

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

Quien licite deberá presentar en el “Sobre B – Criterios cuantitativos (valorables con fórmulas)”, el **ANEXO III – CRITERIOS CUANTITATIVOS (VALORABLES CON FÓRMULAS)** cumplimentado, incluyendo el documento “Plantilla Oferta Económica”, de manera que sirva para aplicar los criterios establecidos en la cláusula 13.b) del Pliego. Tanto el propio anexo como el documento de plantilla deberán estar firmados por el licitador o persona que lo represente.

- El anexo y la plantilla de la oferta económica no pueden ser modificados, el licitador debe limitarse a cumplimentar los datos específicos que en los mismos se solicitan, en concreto:
 - o Anexo III
 - Datos del declarante.
 - Total horas de formación: este dato es utilizado en el criterio de adjudicación “b.2 Número de horas de formación”.
 - o Plantilla Oferta Económica: estos datos son utilizados en el criterio de adjudicación “b.1 Precio Hora por perfil”, así como para el cálculo del importe ofertado para 2027 y de los importes resultantes para las posibles prórrogas.
 - Celdas D16:D20: indicando los precios hora ofertados para cada uno de los perfiles en el año 2027.
 - Celdas D27:D31: indicando los precios hora ofertados para cada uno de los perfiles en el año 2028.
 - Celdas D38:D42: indicando los precios hora ofertados para cada uno de los perfiles en el año 2029.
 - Celdas D49:D53: indicando los precios hora ofertados para cada uno de los perfiles en el año 2030.
 - Celdas D60:D64: indicando los precios hora ofertados para cada uno de los perfiles en el año 2031.



- El importe ofertado para 2027 se corresponde con el resultado del sumatorio del producto del número de horas previsto para cada perfil por el precio hora ofertado para dicho perfil en el año 2027.

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)

- Comprensión global y organización del equipo de trabajo y coordinación con otros equipos técnicos, **hasta un máximo de 4 puntos.**

Se valorará, en función de su nivel de calidad y exhaustividad, la comprensión holística del servicio solicitado. La desagregación de la puntuación de este apartado es la siguiente:

- o Descripción detallada de los objetivos del servicio y del alcance global de los trabajos a realizar: hasta 0,40 puntos.
- o Descripción general de solución, que presente características de eficiencia, calidad e innovación: hasta 1,60 puntos
- o Organización del equipo de trabajo que vaya a ejecutar el contrato, siempre y cuando pueda afectar de manera significativa a su mejor ejecución: hasta 1,20 puntos
- o Coordinación técnica y de gobernanza con el resto de la DGTD y su adecuación al modelo DGTD: hasta 0,80 puntos
- Propuesta de organización del Servicio de Gestión de Proyectos de Infraestructura TIC, **hasta un máximo de 5 puntos.**

El detalle del Servicio se describe en la Parte II del pliego.

Se valorará, en función de su nivel de calidad y exhaustividad, la metodología de trabajo propuesta que deberá incluir los siguientes apartados:

- o Puesta en marcha y devolución del servicio: hasta 0,25 puntos



- o Organización de los recursos: hasta 1,50 puntos
- o Modelo de gestión de demanda y de estimación de trabajos para el servicio: hasta 1,50 puntos
- o Gestión de la calidad y documentación del servicio, seguimiento y control de los trabajos, gestión de riesgos y de la seguridad y definición de ANS como métricas del servicio: hasta 1,50 puntos
- o Adaptación en conjunto de lo anterior al modelo DGTD: hasta 0,25 puntos
- Propuesta de organización del Servicio de Especialistas TIC, **hasta un máximo de 19 puntos.**

El detalle del Servicio puede consultarse en la Parte II del pliego.

Se valorará, en función de su nivel de calidad y exhaustividad, la metodología de trabajo propuesta que deberá incluir los siguientes apartados:

- o Puesta en marcha y devolución del servicio: hasta 0,95 puntos
- o Organización de los recursos: hasta 3,80 puntos
- o Modelo de gestión de demanda y de estimación de trabajos: hasta 3,80 puntos
- o Gestión de la calidad, documentación y soporte del servicio, seguimiento y control de los trabajos, gestión de la continuidad, gestión de riesgos y de la seguridad, capacidad de innovación para la prestación del servicio y definición de ANS como métricas del servicio: hasta 9,50 puntos
- o Adaptación en conjunto de lo anterior al modelo DGTD: hasta 0,95 puntos
- Propuesta de organización del Servicio de Administración de Sistemas TIC, **hasta un máximo de 10 puntos.**

El detalle del Servicio puede consultarse en la Parte II del pliego.

Se valorará, en función de su nivel de calidad y exhaustividad, la metodología de trabajo propuesta que deberá incluir los siguientes apartados:

- o Puesta en marcha y devolución del servicio: hasta 0,50 puntos
- o Organización de los recursos: hasta 3,00 puntos
- o Modelo de gestión de demanda y de estimación de trabajos: hasta 3,00 puntos



- o Gestión de la calidad y la documentación, seguimiento y control de los trabajos, gestión de la continuidad, gestión de riesgos y de la seguridad y definición de ANS como métricas del servicio: hasta 3,00 puntos
- o Adaptación en conjunto de lo anterior al modelo DGTD: hasta 0,50 puntos
- Propuesta de organización del Servicio de Operación, Soporte y Monitorización de Segundo Nivel, **hasta un máximo de 6 puntos.**

El detalle del Servicio puede consultarse en la Parte II del pliego.

Se valorará, en función de su nivel de calidad y exhaustividad, la metodología general propuesta que deberá incluir los siguientes apartados:

- o Puesta en marcha y devolución del servicio: hasta 0,30 puntos
- o Organización de los recursos: hasta 1,80 puntos
- o Modelo de estimación de trabajos: hasta 0,30 puntos
- o Gestión de la calidad y la documentación, seguimiento y control de los trabajos, gestión de la continuidad, gestión de riesgos y de la seguridad y definición de ANS como métricas del servicio: hasta 3,30 puntos
- o Adaptación en conjunto de lo anterior al modelo DGTD: hasta 0,30 puntos
- Propuesta de organización del servicio de guardia localizada y presencial, **hasta un máximo de 6 puntos.**

El detalle del Servicio puede consultarse en la Parte II del pliego.

Se valorará, en función de su nivel de calidad y exhaustividad, la metodología general propuesta que deberá incluir los siguientes apartados:

- o Puesta en marcha y devolución del servicio: hasta 0,30 puntos
- o Organización de los recursos: hasta 1,80 puntos
- o Metodología general propuesta y tiempos de respuesta: hasta 2,40 puntos
- o Seguimiento y control de las actuaciones y definición de ANS como métricas del servicio: hasta 1,20 puntos
- o Adaptación en conjunto de lo anterior al modelo DGTD: hasta 0,30 puntos

La valoración de todos los aspectos planteados en este apartado se realizará de acuerdo a la siguiente tabla:



Valoración	Puntuación	Descripción
Excelente	Hasta 100%	La comprensión de la necesidad se considera muy buena. La estrategia planteada se considera especialmente adecuada. La solución propuesta se considera muy buena. El servicio ofrecido se considera muy bueno dado que cumple con las características establecidas en el pliego, se desarrollan además otros muchos aspectos relevantes de manera óptima, demostrando eficiencia y eficacia, y con excelentes recursos en dimensionamiento y capacitación. La metodología se considera excelente.
Avanzado	Hasta 75%	La comprensión de la necesidad se considera buena. La estrategia planteada se considera buena. La solución propuesta se considera buena. El servicio ofrecido se considera bueno dado que cumple con las características establecidas en el pliego, se desarrollan además algunos aspectos relevantes de manera óptima, demostrando eficiencia y eficacia, y con buenos recursos en dimensionamiento y capacitación. La metodología se considera avanzada.
Suficiente	Hasta 50%	La comprensión de la necesidad se considera adecuada. La estrategia planteada se considera adecuada. La solución propuesta se considera adecuada. El servicio ofrecido se considera bueno dado que cumple con las características establecidas en el pliego, se desarrollan además algunos aspectos relevantes, y con recursos suficientes en dimensionamiento y capacitación. La metodología se considera suficiente.
No suficiente	Hasta 25%	La comprensión de la necesidad se considera no adecuada. La solución propuesta se considera no adecuada. El servicio ofrecido se considera no adecuado en determinados aspectos del pliego, o en cuanto a dimensionamiento y/o capacitación de recursos. La metodología se considera no adecuada.
Inexistente	0 puntos	No se incluye una descripción que permita valorar la comprensión de la necesidad o del servicio propuesto. El servicio no se oferta, o carece de descripción que permita su valoración. La metodología se considera inexistente.



b) CRITERIOS CUANTITATIVOS: HASTA 50 PUNTOS MÁXIMO (DE UN TOTAL DE 100)

Los criterios cuantitativos se deberán entregar siguiendo el **ANEXO III - CRITERIOS CUANTITATIVOS (VALORABLES CON FÓRMULAS)**.

b.1) Precio Hora por perfil: 40 puntos.

La valoración de este apartado se realizará por perfiles técnicos y por anualidades, incluyendo la correspondiente al período inicial de ejecución del contrato y las correspondientes a todas sus posibles prórrogas. Para cada perfil se tendrá en cuenta el precio hora ofertado correspondiente a dicho perfil en cada una de las anualidades citadas, que deberá estar en las horquillas indicadas en la Plantilla de Oferta Económica.

La valoración total de este apartado se calculará como suma de las valoraciones parciales obtenidas para el precio hora ofertado de cada perfil en cada una de las anualidades del contrato (período inicial y posibles prórrogas), teniendo en cuenta también el factor de repercusión (%RP) indicado en la siguiente tabla.

	Año 2027	Año 2028	Año 2029	Año 2030	Año 2031
Perfiles	% RP	% RP	% RP	% RP	% RP
Arquitecto TIC / Gerente de Línea	2,50%	1,00%	0,75%	0,50%	0,25%
Analista - Gestor de Proyecto TIC	7,00%	2,80%	2,10%	1,40%	0,70%
Técnico Especialista TIC	21,00%	8,40%	6,30%	4,20%	2,10%
Técnico TIC	13,00%	5,20%	3,90%	2,60%	1,30%
Operador TIC	6,50%	2,60%	1,95%	1,30%	0,65%

La suma de los factores de repercusión (%RP) para la totalidad de perfiles y anualidades asciende al 100% de la puntuación máxima del criterio.

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

$$\text{Valoración precio perfil} = \left(\frac{B_i}{\text{Máx (Bmáx, Bs)}} \right) \times V_{\text{máx}} \times \%RP$$



- *Bi*: baja correspondiente de cada oferta (i) del precio hora ofertado para el perfil y anualidad correspondientes, respecto al precio hora máximo establecido para dicho perfil y anualidad.
- *Vmáx*: puntuación máxima a otorgar por el criterio precio hora perfil (40 puntos)
- *%RP*: % Repercusión del Precio hora del perfil en el año correspondiente sobre *Vmáx*.
- *Bs*: baja significativa, fijada en 20 puntos porcentuales respecto al precio hora máximo establecido para cada perfil y anualidad.
- *Bmáx*: baja máxima del precio hora ofertado de entre las presentadas a la licitación para el perfil y anualidad correspondientes.
- *Máx (Bmáx, Bs)*: representa el valor máximo de entre los dos valores.

Se utilizarán como máximo dos decimales para expresar la puntuación obtenida.

A efectos de la identificación de ofertas anormalmente bajas, para cada anualidad se calculará el importe resultante de aplicar los precios hora ofertados para dicha anualidad al número de horas de referencia previsto para cada perfil. Se presumirá que una oferta es anormalmente baja cuando el importe ofertado para 2027 o cualquiera de los importes resultantes para las posibles prórrogas resulte inferior en más de veinte puntos porcentuales al precio máximo de licitación o al importe máximo previsto para la anualidad correspondiente.

Cuando se presente una oferta anormalmente baja que haga presumir que no va a ser cumplida regularmente, se procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo 98 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

La información necesaria para la valoración de este criterio (precio hora por perfil) solo deberá presentarse en el “**Sobre B – Criterios cuantitativos (valorables con fórmulas)**”.

b.2) Número de horas de formación: 10 puntos.

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

Las horas anuales de formación ofrecidas en este apartado, se aplicarán a cada uno de los años de vigencia del contrato (contrato principal y todas sus posibles prórrogas).

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

- Menos de 736 horas/año: 0 puntos



- De 736 a 1.472 horas/año: 1 punto
- De 1.473 a 2.208 horas/año: 2 puntos
- De 2.209 a 2.944 horas/año: 3 puntos
- De 2.945 a 3.679 horas/año: 4 puntos
- Igual o más de 3.680 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. Anterior a la finalización del contrato el adjudicatario deberá acreditar la realización de las formaciones y ser validadas por la DGTD.

Las horas de formación correspondientes a los períodos de prórroga se determinarán tomando como referencia las horas anuales ofertadas. En caso de que la duración de una prórroga sea inferior a doce meses, dichas horas se ajustarán proporcionalmente al plazo efectivo de ejecución.

14. CRITERIOS DE 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.

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 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 inadmisión o exclusión.

- APERTURA DEL SOBRE B Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

Realizada la valoración del sobre A, se procederá a la apertura del sobre B 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 las licitadoras, requiriendo a la empresa a cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación para que, en el plazo máximo de siete días naturales desde que se le notifique tal circunstancia, acredite la posesión y validez de la documentación que se indica en la cláusula siguiente.

Si se aprecian defectos subsanables en la documentación presentada, 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 de la empresa, 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.

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.

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 referida al 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. Las certificaciones requeridas en el apartado 36.1 del presente pliego.

7. La declaración responsable correspondiente al Anexo IV bis.

8. 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.



B. CLÁUSULAS GENERICAS

18. GASTOS A CARGO DEL ADJUDICATARIO

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

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

19. SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO A TERCEROS

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

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

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



20. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO

Se establecen expresamente las siguientes penalidades para el presente contrato:

- El incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo que no afecten gravemente al desarrollo del 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.
- Si la valoración final de la calidad de un servicio se considerada inadecuada por parte de Gobierno de Navarra, sobre el contraste de la ejecución de las funciones y actividades de alto nivel asociadas al mismo o de la validación de sus entregables para alguno de los productos descritos en el servicio, la Administración, atendidas las circunstancias del caso, podrá imponer penalidades de igual valor al de las horas ejecutadas por la adjudicataria con una calidad del servicio inadecuada.



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

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

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

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción socio-laboral de las personas con discapacidad, y 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.



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

22. AUTORIZACIONES

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

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 IV 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. IV 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 IV “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 IV “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.

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 IV 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 IV 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 IV 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: **ALTO**.

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
ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO

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.

Para los servicios que GN determine que deben ser ejecutados en los locales del adjudicatario, la empresa deberá disponer en su sede de puestos remotos con acceso a la red de Gobierno de Navarra. La DGTD definirá la infraestructura necesaria para ello con las condiciones adecuadas de seguridad. Los equipos necesarios, su instalación remota, así como los gastos derivados de las oportunas conexiones serán financiados por la empresa adjudicataria.

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

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

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

La relación entre las partes tiene exclusivamente carácter administrativo, no existiendo vínculo laboral alguno entre el Gobierno de Navarra y el personal de Adjudicatario. El poder de dirección



corresponde a la empresa contratista sobre el personal adscrito a la ejecución del contrato, para que a través de la persona o personas responsables de cuenta designadas como persona supervisora o coordinadora técnica, entre otras funciones, pueda tutelar directamente e intermediar con el órgano de contratación la calidad de los trabajos y la productividad. Los trabajadores de la empresa contratista que presten servicios en el centro de trabajo de la empresa principal, deben estar en todo momento sometidos, en su desempeño, a la dirección exclusiva de la empresa contratista, debiéndose abstener el Gobierno de Navarra de darles órdenes o instrucciones de trabajo. La antes citada persona supervisora o coordinadora (perteneciente a la empresa adjudicataria), tendrá plena capacidad de mando, intervendrá en la operativa de los trabajos contratados, llevará a cabo el control de asistencia de los trabajadores destinados a su ejecución material, organizará, distribuirá y supervisará el trabajo de los mismos, departiendo con ellos diariamente o con la frecuencia que se requiera en función de cuál sea la naturaleza de los trabajos contratados, en aras a garantizar el cumplimiento de los plazos y de la calidad 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 que deban estar reservadas a empleados públicos.

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

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

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

31.1. Servicios Estratégicos

Los técnicos asociados a este tipo de servicios 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.



Los procesos y procedimientos de trabajo definidos por la DGTD, requieren una constante coordinación técnica de todos los distintos perfiles tecnológicos que colaboran con la Dirección General para el desarrollo de su actividad. Esta coordinación debe ser más intensa en los servicios de carácter estratégico, debido a la necesidad de trasladar las líneas de trabajo definidas al resto de los equipos técnicos de la DGTD y de comprobar su alineamiento en el seguimiento de la ejecución de los trabajos de dichos equipos. Así mismo, estos servicios de carácter estratégico, requieren para la definición de las líneas de actuación de una coordinación técnica con otros equipos de la DGTD, que se caracteriza por su mayor complejidad, como consecuencia de la diversidad de las tecnologías que utiliza la administración, de su rápida evolución, de las interdependencias existentes y de la aparición constante de nuevas soluciones fruto de un proceso innovador constante en el ámbito tecnológico. Por todo ello, es crucial para poder desempeñar esta coordinación técnica, que el personal adscrito a los servicios estratégicos objeto de contratación, desarrollen su trabajo en las instalaciones de Gobierno de Navarra, de cara a poder ejercer con eficacia, un trabajo de coordinación clave para el desempeño de la actividad de la DGTD.

Sin embargo, este pliego debe recoger como posibilidad (nada recomendable según la necesidad expuesta), que, a lo largo de la duración del contrato, todo o parte del personal adscrito a los servicios estratégicos, no pueda desarrollar su trabajo en las instalaciones de Gobierno de Navarra, desarrollándolo desde las oficinas de la empresa contratista.

Este hecho, en caso de producirse, generará para la empresa contratista un sobre coste en relación con la prestación de los servicios objeto de contratación de este pliego, desde el momento en el que se produzca, y por el que deberá ser compensada.

El objeto de este planteamiento no es otro que el de prever distintos escenarios que se puedan dar a futuro con distinto grado de probabilidad y que, teniendo un impacto en el coste del servicio, su materialización no invalide esta contratación.

El coste asociado a la disponibilidad de oficina para el personal adscrito a los servicios estratégicos se ha estimado en un importe medio de 1,03 € por hora (IVA excluido), calculado a partir de la repercusión proporcional de los costes necesarios para la prestación del servicio desde instalaciones distintas de las del Gobierno de Navarra. Dicho coste incluye, de forma integrada, los gastos de alquiler del espacio de oficina, amortización del mobiliario básico del puesto de trabajo, limpieza y mantenimiento de las instalaciones, telefonía y comunicaciones, consumos energéticos (electricidad y calefacción) y mantenimiento de sistemas.

Será requisito previo, para poder compensar a la empresa contratista por este motivo, que el órgano gestor aborde la correspondiente modificación del contrato, como consecuencia de la



decisión y su comunicación a la empresa contratista de que parte o todo el personal asociado a los servicios estratégicos no podrá desarrollar su trabajo en las instalaciones de Gobierno de Navarra. El cálculo del coste tendrá efecto, siempre que se hayan producido los requisitos anteriores, desde el momento que un técnico asociado a los servicios estratégicos del pliego, desarrolle su trabajo desde los locales de la empresa contratista, y se prolongará en el tiempo bien hasta la finalización del contrato y todas sus prórrogas o hasta que el órgano gestor comunique a la empresa la necesidad de que el técnico deba volver a prestar el servicio desde las instalaciones de Gobierno de Navarra y este desarrolle su trabajo en dichas instalaciones.

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.



PARTE II - PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS

La prestación de los servicios objeto del contrato deberá realizarse conforme al modelo organizativo, metodológico y de gobernanza de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización (DGTD), cuya descripción se recoge en el **ANEXO VII - Modelo DGTD**, sin perjuicio de las mejoras organizativas y metodológicas que puedan proponer las empresas licitadoras.

Así mismo, La empresa adjudicataria deberá utilizar los procedimientos, formatos y herramientas corporativas definidos por la DGTD para la gestión, seguimiento, control y documentación de los servicios. Las herramientas corporativas de utilización obligatoria se describen en el **ANEXO V - Herramientas Corporativas DGTD**.

Se incluyen los siguientes servicios dentro del objeto de contratación:

- Servicio de Gestión de Proyectos de Infraestructura TIC
- Servicio de Especialistas TIC
- Servicio de Administración de Sistemas TIC
- Servicio de Operación, Soporte y Monitorización de Segundo Nivel
- Servicio de Guardia Localizada y Presencial

Desde el punto de vista del grado de contribución de las funciones asociadas a los servicios objeto de contratación (en concreto de la existencia de un grado de complejidad funcional diferencial de las mismas) a la prestación global del servicio responsabilidad de la DGTD dentro de su marco competencial, podemos catalogar estos servicios desde una doble perspectiva:

Servicios Operativos

Su actividad se caracteriza por:

- Carga de trabajo continuada de escasa variabilidad
- Alta mecanización, con operaciones simples, repetitivas e implicando pocos elementos
- Aplicación permanente a protocolos y procedimientos previamente diseñados
- Mínima exigencia de análisis

Servicios Estratégicos

Su actividad se caracteriza por:



- Variabilidad media-alta derivada de la estructuración de los trabajos por proyectos
- Requerimiento de visión sistémica de los problemas/necesidades y de los sistemas de información. Orientación a la integrabilidad.
- Requerimiento de altas competencias en el ámbito TIC
- Variabilidad conceptual y de desarrollo
- Alta exigencia de análisis

Atendiendo a esta clasificación, los servicios objeto de contratación quedan de la siguiente manera:

SERVICIO	VALOR
Servicio de Gestión de Proyectos de Infraestructura TIC	ESTRATEGICO
Servicio de Especialistas TIC	ESTRATEGICO
Servicio de Administración de Sistemas TIC	OPERATIVO
Servicio de Operación, Soporte y Monitorización de Segundo Nivel	OPERATIVO
Servicio de Guardia Localizada y Presencial	OPERATIVO

A continuación, se describen cada uno de los servicios objeto de contratación.

1.1. Servicio de gestión de proyectos de Infraestructura de TIC

La gestión de proyectos de infraestructura de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) implica la planificación, implementación y supervisión de los recursos y actividades necesarios para construir, mantener o mejorar la infraestructura tecnológica de una organización. Esto incluye hardware, software, redes, sistemas de almacenamiento, sistemas de gestión y de seguridad y otros componentes necesarios para el funcionamiento de los sistemas de información. La gestión de proyectos de infraestructura TIC asegura que los recursos se utilicen de manera eficiente y que los proyectos se completen dentro del alcance, plazo y presupuesto definidos.

Los proyectos serán encargados por la DGTD, debiendo la empresa adjudicataria ejercer el rol de Gestor de Proyecto con las siguientes características:

Rol	Gestor del Proyecto
Resumen de Rol	Gestionar el proyecto para cumplir con los objetivos dentro de las restricciones del proyecto.



	Conduce las actividades del proyecto para cumplir con los objetivos dentro de las restricciones. Tutoriza y conduce la integración del equipo interno completo y gestiona el progreso general del proyecto de cara al cliente.
<i>Funciones de Rol</i>	• Análisis proactivo de las necesidades del ecosistema TIC del ámbito correspondiente • Identificación, coordinación, priorización y organización de las diferentes demandas, tanto funcionales como técnicas • Identificación, coordinación, priorización y organización de los requisitos derivados del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN). • Identificación, coordinación, priorización y organización de los requisitos derivados del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). • Planificación de los programas y proyectos necesarios para la implementación de dichas demandas • Gestión de la ejecución de los proyectos (recursos, plazo y funcionalidad del proyecto) • Identificación y gestión de los riesgos del proyecto, definición de planes de respuesta ante los riesgos identificados de mayor probabilidad e impacto • Gestión de las peticiones de cambios en los proyectos, análisis de su impacto y control de cambios • Búsqueda del equilibrio entre las necesidades de alcance, tiempo, coste, riesgo, calidad y satisfacción del cliente en función de las restricciones del proyecto • Supervisión de que la entrega de la solución cumpla las restricciones del proyecto • Supervisión del uso de los estándares DGTD: Documentación, repositorio, flujos, herramientas, etc... • Análisis de viabilidad de alternativas de solución TIC • Diseño de nuevas funcionalidades, soluciones y/o servicios



	• Supervisión y validación de la documentación técnica del proyecto (diseño técnico, soporte, etc.) • Gestión de las personas interesadas en el proyecto y sus expectativas. • Seguimiento de un plan de comunicación del proyecto, definiendo los flujos y canales de comunicación, trasladando de manera adecuada los mensajes y teniendo en cuenta aspectos como las personas destinatarias, la claridad y el uso correcto del lenguaje • Elaboración (total o parcial) de las especificaciones técnico-funcionales de los productos/servicios • Gestión del cambio durante el proyecto y posteriormente a la implantación de servicios digitales • Revisión del cumplimiento de buenas prácticas establecidas por los grupos técnicos corporativos • Establecimiento y planificación de auditorías y sistemas de control. • Análisis de los resultados y auditoría del sistema en relación con la implementación de los requisitos del Plan de Gestión de la Continuidad de Negocio.
Actividades de alto nivel	• Define la estructura del Proyecto y el equipo de trabajo • Garantiza que se entiendan las expectativas del negocio en el resto de los equipos • Gestiona la comunicación técnica interna y externa • Centraliza a la gestión de cambios • Gestiona el ámbito del proyecto y las decisiones/concesiones críticas • Gestiona el progreso del proyecto y gestiona el estado del mismo • Gestiona el proceso de gestión de riesgos • Coordina reuniones de revisión en cada Hito • Revisa los entregables del equipo y las revisiones realizadas por el equipo • Controla y gestiona la asignación de los recursos



	• Gestiona el calendario maestro del proyecto • Participa en las auditorías de seguridad de las plataformas TIC de GN, y las infraestructuras existentes • Participa en las pruebas del Plan de Continuidad de la DGTD • Elabora nueva versión del Plan de Continuidad y las nuevas acciones del Plan de Mejora.
<i>Entregables</i>	• Reuniones: Inicio Formal del Proyecto • Reuniones: Aceptación del Acta o Notas de la Reunión • Visión y Alcance - o Requisitos del proyecto - o Criterios de Aceptación/Requisitos de aprobación - o Equipo de trabajo y Método de seguimiento • Prospectiva y análisis de tendencias emergentes TIC en el ámbito del proyecto • Revisión tecnológica de soluciones y adecuación a los estándares y buenas prácticas establecidas • Validación del diseño técnico de la solución • Informe de Seguimiento (revisión y presentación al departamento cliente) • Estructura de Descomposición de Trabajos - o Necesidad de Recursos Internos • Gestión de cambios • Plan de Comunicación. El análisis de los requisitos de comunicaciones y Estrategia de Comunicación y la Gestión de la Comunicación - o Definición de Grupos de Audiencias - o Documentación - o Roles y Responsabilidades - o Matriz de Asignación de Responsabilidades



	• Plan de Proyecto de Recursos Internos • Plan de respuesta ante los riesgos identificados de mayor probabilidad e impacto • Planificación del Proyecto • Planificación de auditorías y sistemas de control del proyecto • Documentación de las especificaciones técnico-funcionales de los productos/servicios
--	---

1.1.1. Recursos necesarios

Los recursos necesarios para la prestación del servicio son los siguientes:

- 12 personas con el perfil de Analista - Gestor de Proyecto TIC.

1.1.2. Áreas de conocimiento

El personal que preste este servicio deberá tener conocimientos avanzados en materia de Gestión de Proyectos. Deberá tener también conocimientos generales en normativa de seguridad TIC para las administraciones públicas, del Escenario tecnológico de Gobierno de Navarra y de la totalidad del conjunto de productos y tecnologías descritos en **ANEXO VI – PRODUCTOS Y TECNOLOGÍAS**.

1.1.3. Entregables del servicio

Los entregables derivados de las funciones y actividades del servicio se aplicarán sobre el conjunto de sistemas que componen la infraestructura tecnología de Gobierno de Navarra. En concreto:

- Suite de puesto de trabajo digital
- Gestión de Activos TIC
- Plataformas alojamiento (PaaS, SOaaS, IaaS, Alojamiento físico de Servidores y Appliances)
- Suite de Telefonía y multimedia
- Plataformas middleware (ejecución, BBDD, mensajería y colaboración, publicación, identificación usuarios, antivirus, cortafuegos, impresión, copias seguridad, etc...)
- Sistemas Operativos (de servidor y puestos de trabajo)
- Suite de Virtualización (servidores, escritorios y aplicaciones)



- Suite de Hardware de Servidores (Infraestructura Blade, no blade, tarjetas gráficas para virtualización)
- Suite de Almacenamiento (SAN, 1.º nivel, 2º nivel, 3.º nivel)
- Suite de Conectividad Interna (Red Corporativa, Red local, Wifi, Direccionamiento estático y dinámico, Gestión de Cableado de Sedes y CPDs)
- Suite de Conectividad Externa (Líneas de tránsito, Red Sara, Accesos Externos)
- Suite de Infraestructuras Telco (TDT, Planes Territoriales de Infraestructuras)
- Suite de Obras y Traslados
- Servicios de seguridad, implantación, explotación, monitorización, etc.

Los entregables derivados de las funciones y actividades del servicio tendrán su origen en la necesaria evolución de los productos comentados, desde dos perspectivas diferenciadas: la evolución funcional de los productos fruto de las demandas de los usuarios de los sistemas o la evolución tecnológica del producto derivada de su obsolescencia, en relación con la aparición constante de nuevas líneas tecnológicas en el mercado TIC o la actualización de las existentes buscando mejoras en relación con la seguridad, la gestión de la continuidad o el rendimiento de las mismas. Así mismo, el servicio se centrará en dar respuesta a nuevas necesidades de los departamentos de Gobierno de Navarra, generando los entregables necesarios para dotar al ámbito correspondiente de la solución TIC necesaria que de soporte a sus requerimientos.

En todo caso, los entregables derivados de las funciones y actividades del servicio están vinculados como no puede ser de otra manera a las peticiones concretas de cada momento y a las necesidades de evolución que por los motivos comentados se planteen.

Los entregables derivados de las funciones y actividades del servicio se realizarán según el modelo de trabajo de la DGTD y la propuesta de organización del servicio de gestión de proyectos de Infraestructura TIC que haya realizado el proveedor en la medida de su adecuación al citado modelo.

1.2. Servicio Especialistas TIC.

Servicio de consultoría técnica de estratégica, para la definición de las arquitecturas de las infraestructuras TIC y de software de Gobierno de Navarra, sus evoluciones e integraciones. A partir del análisis del ecosistema TIC, se definirán las especificaciones técnico-funcionales, se velará por el alineamiento e integración de las distintas piezas y soluciones en el conjunto de plataformas TIC. Se abordarán los trabajos de auditoría e inspección tecnológica de infraestructuras y adecuación al marco tecnológico corporativo, así como los trabajos de auditoría e inspección tecnológica de soluciones software y su adecuación a los estándares y buenas



prácticas establecidas por la DGTD incluyendo cuestiones de seguridad y continuidad de negocio.

Los trabajos serán encargados por la DGTD, debiendo la empresa adjudicataria ejercer el rol Especialista TIC con las siguientes características:

Rol	Especialista TIC
<i>Resumen de Rol</i>	Determinar las pautas técnicas en los trabajos de diseño y evolución de plataformas TIC e infraestructuras de GN, su integración, de auditoria e inspección tecnológica. Determinar las pautas técnicas en los trabajos de auditoría e inspección tecnológica de soluciones software y su adecuación a los estándares y buenas prácticas establecidas. Participar en los trabajos de creación, evolución, inspección o auditoria sobre la plataforma, infraestructura o solución software que se trate aportando ese criterio técnico. Ejecutar trabajos de despliegue de productos y servicios que componen las plataformas TIC de GN, la arquitectura software y las infraestructuras existentes.
<i>Funciones de Rol</i>	• Actualización permanente de las innovaciones TIC. Pruebas de concepto para analizar su aplicabilidad a GN. • Análisis de las necesidades de actualización y evolución de los productos y servicios que componen las plataformas TIC de GN, la arquitectura software y las infraestructuras existentes, con especial énfasis en su mejora desde la perspectiva de la gestión de la continuidad de negocio y de la seguridad • Análisis funcional de necesidades, requerimientos y uso de los productos y servicios que componen las plataformas TIC de GN, la arquitectura software y las infraestructuras existentes • Consultoría, auditoría e inspección tecnológica de los productos y servicios que componen las plataformas TIC de GN, la arquitectura software y las infraestructuras existentes y su adecuación al marco tecnológico corporativo • Consultoría, auditoría e inspección tecnológica de soluciones TIC y su adecuación a los estándares y buenas prácticas establecidas



- Diseño de arquitecturas, y creación de nuevas plataformas e infraestructuras, o evoluciones relevantes de las actuales
- Asesoramiento en las novedades tecnológicas tanto de software como de hardware, así como de gestión de operaciones
- Ejecución de trabajos de despliegue de productos y servicios que componen las plataformas TIC de GN, la arquitectura software y las infraestructuras existentes
- Soporte especializado sobre productos y servicios que componen las plataformas TIC de GN, la arquitectura software y las infraestructuras existentes
- Diseño, implantación y desarrollo de soluciones de securización y gestión de infraestructuras TIC incluyendo el desarrollo de productos propios.
- Desarrollo de procedimientos de las tareas de gestión del cambio, operación y soporte que se deriven de la implantación del modelo de operaciones de Gobierno de Navarra.
- Creación y documentación de procedimientos de instalación, gestión y administración del equipamiento informático del Gobierno de Navarra. Automatización de operaciones
- Gestión de la continuidad. Recuperación del servicio ante incidencias o problemas en base al Plan de continuidad de Negocio de la DGTD
- Gestión del cambio en las implantaciones de servicios y de sistemas de información. Formación a los técnicos del Gobierno de Navarra o a cualquiera de los equipos de trabajo que colaboran con la DGTD
- Gestión de la capacidad, gestión de la disponibilidad, gestión del rendimiento, generación de informes, etc. que ayuden a optimizar los servicios en explotación. La realización y documentación de pruebas a petición de la DGTD
- Gestión de activos software
- Participación en los procesos de resolución de problemas. Realización del conjunto de actividades necesarias para mantener los servicios en



	funcionamiento con la calidad esperada por los clientes y usuarios y con una búsqueda permanente de optimización de costes y calidad. • Colaboración en la realización de Auditorías de Seguridad. • Establecimiento y planificación de auditorías y sistemas de control • Revisión del cumplimiento de buenas prácticas establecidas por los grupos técnicos corporativos • Alineamiento e integración de las distintas piezas y soluciones TIC • Gestión de capacidad de las plataformas TIC • Colaboración en los procesos de Gestión de Problemas de la DGTD. • Elaboración (total o parcial) de las especificaciones técnico-funcionales de los productos/servicios a contratar. • Establecimiento y adaptación de metodologías, técnicas y protocolos de análisis-actuación
Actividades de alto nivel	• Liderar, diseñar y testar innovaciones TIC. I+D+I experimental • Analiza y planifica la implantación de las necesidades de diseño y/o evolución de las plataformas e infraestructuras TIC. • Participa en los proyectos de creación, securización y/o evolución de las plataformas e infraestructuras TIC con el criterio técnico. • Ejecuta trabajos de despliegue de productos y servicios que componen las plataformas TIC de GN, la arquitectura software y las infraestructuras existentes. • Lidera y participa en los trabajos de consultoría, auditoría e inspección tecnológica de infraestructuras y adecuación al marco tecnológico corporativo • Lidera y participa en los trabajos de consultoría, auditoría e inspección tecnológica de soluciones y adecuación a los estándares y buenas prácticas establecidas



	• Se encarga del soporte especializado sobre productos y servicios que componen las plataformas TIC de GN, la arquitectura software y las infraestructuras existentes • Participa en los procesos de resolución de problemas. Ejecuta de manera preventiva el conjunto de actividades necesarias para mantener los servicios en funcionamiento con la calidad esperada por los clientes y usuarios y con una búsqueda permanente de optimización de costes y calidad. • Participa en las auditorías de seguridad de las plataformas TIC de GN, y las infraestructuras existentes • Participa en las pruebas del Plan de Continuidad de la DGTD
<i>Entregables</i>	• Prospectiva y análisis de tendencias emergentes TIC en el ámbito de las plataformas e infraestructuras TI • Visión y Alcance - o Requisitos del proyecto - o Criterios de Aceptación/Requisitos de aprobación • Revisión tecnológica de soluciones y adecuación a los estándares y buenas prácticas establecidas • Diseños técnicos de soluciones TIC • Documentación de procedimientos de instalación, gestión y administración del equipamiento informático del Gobierno de Navarra. Automatización de operaciones • Documentación relativa a la gestión de la continuidad, a la securización y a la gestión del cambio en las implantaciones de servicios y de sistemas de información, a la gestión de la capacidad, de la disponibilidad, del rendimiento, etc. Sobre los productos y servicios que componen las plataformas TIC de GN, la arquitectura software y las infraestructuras existentes • Documentación de las especificaciones técnico-funcionales de los productos/servicios



- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Estudios de Viabilidad de nuevas soluciones tecnológicas y del impacto de aplicación de nuevas medidas de seguridad |
|---|

1.2.1. Recursos necesarios

Los recursos necesarios para la prestación del servicio son los siguientes:

- 4 personas con el perfil de Arquitecto TIC (dos especializadas en sistemas de infraestructuras y otra especializada en sistemas de telecomunicaciones).
- 38 personas con el perfil de Técnico Especialista TIC.

1.2.2. Áreas de conocimiento

El personal que preste este servicio deberá tener conocimientos avanzados en el Escenario tecnológico de Gobierno de Navarra y en la totalidad del conjunto de productos y tecnologías descritos en **ANEXO VI – PRODUCTOS Y TECNOLOGÍAS**.

1.2.3. Entregables del servicio

Los entregables derivados de las funciones y actividades del servicio se aplicarán sobre el conjunto de sistemas que componen la infraestructura tecnología de Gobierno de Navarra. En concreto:

- Suite de puesto de trabajo digital
- Gestión de Activos TIC
- Plataformas alojamiento (PaaS, SOaaS, IaaS, Alojamiento físico de Servidores y Appliances)
- Suite de Telefonía y multimedia
- Plataformas middleware (ejecución, BBDD, mensajería y colaboración, publicación, identificación usuarios, antivirus, cortafuegos, impresión, copias seguridad, etc...)
- Sistemas Operativos (de servidor y puestos de trabajo)
- Suite de Virtualización (servidores, escritorios y aplicaciones)
- Suite de Hardware de Servidores (Infraestructura Blade, no blade, tarjetas gráficas para virtualización)
- Suite de Almacenamiento (SAN, 1.º nivel, 2º nivel, 3.º nivel)
- Suite de Conectividad Interna (Red Corporativa, Red local, Wifi, Direccionamiento estático y dinámico, Gestión de Cableado de Sedes y CPDs)
- Suite de Conectividad Externa (Líneas de tránsito, Red Sara, Accesos Externos)
- Suite de Infraestructuras Telco (TDT, Planes Territoriales de Infraestructuras)



- Suite de Obras y Traslados
- Servicios de seguridad, implantación, explotación, monitorización, etc.

Los entregables derivados de las funciones y actividades del servicio tendrán su origen en la necesaria evolución de los productos y servicios comentados, desde dos perspectivas diferenciadas: la evolución funcional de los productos fruto de las demandas de los usuarios de los sistemas o la evolución tecnológica del producto derivada de su obsolescencia, en relación con la aparición constante de nuevas líneas tecnológicas en el mercado TIC o la actualización de las existentes buscando mejoras en relación con la seguridad, la gestión de la continuidad o el rendimiento de las mismas. Así mismo, el servicio se centrará en dar respuesta a nuevas necesidades de los departamentos de Gobierno de Navarra, generando los entregables necesarios para dotar al ámbito correspondiente de la solución TIC necesaria que de soporte a sus requerimientos.

En todo caso, los entregables derivados de las funciones y actividades del servicio están vinculados como no puede ser de otra manera a las peticiones concretas de cada momento y a las necesidades de evolución que por los motivos comentados se planteen.

Los entregables derivados de las funciones y actividades del servicio se realizarán según el modelo de trabajo de la DGTD y la propuesta de organización del servicio de especialistas TIC que haya realizado el proveedor en la medida de su adecuación al citado modelo.

1.3. Servicio Administración Sistemas TIC.

Servicio que aglutina el conjunto de actividades destinadas a gestionar eficientemente las arquitecturas de las infraestructuras TIC y de software de Gobierno de Navarra. Esto incluye la configuración, mantenimiento preventivo y correctivo, monitorización, implementación de medidas de seguridad, respaldo y recuperación, optimización de rendimiento, gestión de cambios, soporte técnico, etc.

Los trabajos serán encargados por la DGTD, debiendo la empresa adjudicataria ejercer el rol Administrador de Sistemas TIC con las siguientes características:

Rol	Administrador Sistemas TIC
<i>Resumen de Rol</i>	Ejecución de tareas relacionadas con la instalación y configuración inicial de sistemas y redes, mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas, actualizaciones de software, parches de seguridad, monitorización constante de los sistemas para detectar y resolver problemas de capacidad, rendimiento, disponibilidad y seguridad de manera proactiva, implementación de medidas de



	seguridad para proteger los datos y la infraestructura de la organización frente a amenazas como malware, robo de información, ataques y accesos no autorizados. establecimiento de políticas y procedimientos para respaldar datos y garantizar la recuperación en caso de fallos o desastres, implementación de mejoras en los sistemas para aumentar la eficiencia, escalabilidad y rendimiento general, prestación de asistencia técnica a los usuarios finales para resolver problemas escalados por el servicio de operación y soporte, etc.
<i>Funciones de Rol</i>	• Análisis de incidencias y elaboración de soluciones estándar de soporte • Diseño de procedimientos de instalación, gestión, administración y solución de incidencias de primer nivel • Diseño de procedimientos de 2º nivel, para la configuración y parametrización de sistemas o aplicaciones. • Diseño de procedimientos de 2º nivel, para la resolución de incidencias. • Mantenimiento preventivo y correctivo de plataformas y sistemas • Actualizaciones periódicas y extraordinarias de plataformas y sistemas • Ejecución sobre diseños y definiciones previas de las tareas de construcción y desarrollo de infraestructuras o plataformas • Elaboración de informes, instrucciones, manuales operativos y especificaciones técnicas y manuales de producto • Administración de plataformas relacionadas con el desarrollo de las aplicaciones. • Control de la integridad de los datos almacenados en los SI • Realización de pruebas unitarias, de integración y generales sobre el conjunto de infraestructuras, plataformas servidoras y de puesto de trabajo • Instalación, configuración, parametrización y monitorización del conjunto de infraestructuras, plataformas servidoras y de puesto de trabajo • Actualización de los activos de software



	• Gestión de las incidencias derivadas por el CAU relativas a las estaciones de trabajo, sus periféricos y servidores departamentales, sistemas departamentales complejos o servidores corporativos • Actualizaciones a nuevas versiones de todo el software de las diferentes plataformas tecnológicas de Gobierno de Navarra incluyendo el puesto de trabajo. • Gestión de la Continuidad. Recuperación del servicio ante incidencias o problemas en base al Plan de continuidad de Negocio de la DGTD • Gestión del cambio en las implantaciones de servicios y de sistemas de información. • Gestión de la capacidad, gestión de la disponibilidad, gestión del rendimiento, generación de informes, etc. que ayuden a optimizar los servicios en explotación. La realización y documentación de pruebas a petición de la DGTD • Participación en los procesos de resolución de problemas. Realización del conjunto de actividades necesarias para mantener los servicios en funcionamiento con la calidad esperada por los clientes y usuarios y con una búsqueda permanente de optimización de costes y calidad. • Colaboración en la realización de Auditorías de Seguridad y estudios de salud (Healthcheck). • Actualización de la documentación de las herramientas de gestión TIC (BBDD de conocimiento, mapa de despliegues, catálogos de productos, Inventarios, etc.)
Actividades de alto nivel	• Participa en los proyectos de creación y/o evolución de las plataformas e infraestructuras TIC a partir de la definición y diseños previos. • Ejecuta trabajos de despliegue de productos y servicios que componen las plataformas TIC de GN, la arquitectura software y las infraestructuras existentes, a partir de diseños previos. • Da soporte especializado sobre productos y servicios que componen las plataformas TIC de GN, la arquitectura software y las infraestructuras existentes



	- Participa en los procesos de resolución de problemas. Ejecuta de manera preventiva el conjunto de actividades necesarias para mantener los servicios en funcionamiento con la calidad esperada por los clientes y usuarios y con una búsqueda permanente de optimización de costes y calidad. - Actualiza las versiones de los SW y plataformas para evitar la deuda tecnológica y de seguridad.
<i>Entregables</i>	- Documentación de soluciones estándar de soporte - Documentación de procedimientos de 2º nivel, para la configuración y parametrización de sistemas o aplicaciones y resolución de incidencias - Elaboración de informes, instrucciones, manuales operativos y especificaciones técnicas y manuales de producto - Revisión tecnológica de soluciones y adecuación a los estándares y buenas prácticas establecidas - Documentación de procedimientos de instalación, gestión y administración del equipamiento informático del Gobierno de Navarra. Automatización de operaciones - Documentación relativa a la gestión de la continuidad, a la gestión del cambio en las implantaciones de servicios y de sistemas de información, a la gestión de la capacidad, de la disponibilidad, del rendimiento, etc. Sobre los productos y servicios que componen las plataformas TIC de GN, la arquitectura software y las infraestructuras existentes - Informes de aplicación de parches y actualizaciones en las plataformas TIC de la DGTD - Informes de auditorías internas de configuración y seguridad de las plataformas TIC de la DGTD

1.3.1. Recursos necesarios

Los recursos necesarios para la prestación del servicio son los siguientes:

- 26 personas con el perfil de Técnico TIC.
- 2 personas con el perfil de Operador TIC.



1.3.2. Áreas de conocimiento

El personal que preste este servicio deberá tener conocimientos en el Escenario tecnológico de Gobierno de Navarra y en la totalidad del conjunto de productos y tecnologías descritos en **ANEXO VI – PRODUCTOS Y TECNOLOGÍAS**.

1.3.3. Entregables del servicio

Los entregables derivados de las funciones y actividades del servicio se aplicarán sobre el conjunto de sistemas que componen la infraestructura tecnología de Gobierno de Navarra. En concreto:

- Conjunto de sistemas departamentales existentes en Gobierno de Navarra
- Suite de puesto de trabajo digital
- Gestión de Activos TIC
- Plataformas alojamiento (PaaS, SOaaS, IaaS, Alojamiento físico de Servidores y Appliances)
- Suite de Telefonía y multimedia
- Plataformas middleware (ejecución, BBDD, mensajería y colaboración, publicación, identificación usuarios, antivirus, cortafuegos, impresión, copias seguridad, etc...)
- Sistemas Operativos (de servidor y puestos de trabajo)
- Suite de Virtualización (servidores, escritorios y aplicaciones)
- Suite de Hardware de Servidores (Infraestructura Blade, no blade, tarjetas gráficas para virtualización)
- Suite de Almacenamiento (SAN, 1.º nivel, 2º nivel, 3.º nivel)
- Suite de Conectividad Interna (Red Corporativa, Red local, Wifi, Direccionamiento estático y dinámico, Gestión de Cableado de Sedes y CPDs)
- Suite de Conectividad Externa (Líneas de tránsito, Red Sara, Accesos Externos)
- Suite de Infraestructuras Telco (TDT, Planes Territoriales de Infraestructuras)
- Suite de Obras y Traslados
- Servicios de seguridad, implantación, explotación, monitorización, etc.

Los entregables derivados de las funciones y actividades del servicio tendrán su origen en la necesaria evolución de los productos y servicios comentados, desde dos perspectivas diferenciadas: la evolución funcional de los productos fruto de las demandas de los usuarios de los sistemas o la evolución tecnológica del producto derivada de su obsolescencia, en relación con la aparición constante de nuevas líneas tecnológicas en el mercado TIC o la actualización de las existentes buscando mejoras en relación con la seguridad, la gestión de la continuidad o



el rendimiento de las mismas. Así mismo, el servicio se centrará en dar respuesta a nuevas necesidades de los departamentos de Gobierno de Navarra, generando los entregables necesarios para dotar al ámbito correspondiente de la solución TIC necesaria que de soporte a sus requerimientos.

En todo caso, los entregables derivados de las funciones y actividades del servicio están vinculados como no puede ser de otra manera a las peticiones concretas de cada momento y a las necesidades de evolución que por los motivos comentados se planteen.

Los entregables derivados de las funciones y actividades del servicio se realizarán según el modelo de trabajo de la DGTD y la propuesta de organización del servicio de administración de sistemas TIC que haya realizado el proveedor en la medida de su adecuación al citado modelo.

1.4. Servicio de operación y soporte de segundo nivel.

El servicio consistirá en la Operación, Soporte y Monitorización de aplicaciones, plataformas e infraestructura para cumplir con los niveles de servicio requeridos por la DGTD. Para ello las tareas del servicio se dividirán en cuatro ámbitos de trabajo:

- **Operación y Administración:** Tareas que regularmente se realizan sobre las infraestructuras TIC tanto automáticas como manualmente (altas, bajas, etc.).
 - o Coordinación con el personal de Operación de 1º nivel del Centro de Atención a Usuarios (CAU) en tareas relativas a los trabajos de operación sobre estaciones de trabajo, sus periféricos y servidores departamentales que serán encargados por la DGTD.
 - o Operación de 2º nivel: Tareas relativas a los trabajos de operación y administración sobre sistemas departamentales complejos o servidores corporativos que serán encargados por la DGTD. Así mismo deberán realizarse tareas de monitorización de disponibilidad, medidas de rendimiento y administración de la seguridad, generación de alertas e informes, gestión de copias de seguridad, etc.
- **Soporte:** Es el conjunto de tareas que garantizan la eficaz resolución de incidentes y problemas, así como la canalización de peticiones procedimentadas. Asimismo, gestiona el escalado de eventos a los diversos niveles de soporte.
 - o Apoyo y colaboración con los grupos de Soporte de 1º nivel: Tareas relativas a los trabajos de soporte sobre estaciones de trabajo, sus periféricos y servidores departamentales que serán encargados por la DGTD y en



especial la Gestión de las incidencias en coordinación con el Centro de Atención a Usuarios (CAU) y la Resolución de avisos.

- o Soporte de 2º nivel: Tareas relativas a los trabajos de soporte sobre sistemas departamentales complejos o servidores corporativos que serán encargados por la DGTD.
- **Gestión de cambios:** Tareas encaminadas a garantizar que los cambios en los servicios se producen eficazmente y sin degradar el funcionamiento del resto de servicios en producción. Se deberán realizar las tareas de gestión de las peticiones de cambios, clasificar los cambios (estándar, proyectos, urgentes, etc.), gestionar las autorizaciones, tiempos y prioridades de los cambios, las dependencias, etc. así como mantener el inventario de activos (hardware, software, aplicaciones, configuraciones, documentación, etc.).
- **Optimización y Gestión de Nivel de Servicio:** el objetivo de este conjunto de tareas es disminuir los costes mejorando los niveles de servicio. Aquí se realizan tareas encaminadas a mejorar los procesos y la gestión de personas y recursos.

Los trabajos serán encargados por la DGTD, debiendo la empresa adjudicataria ejercer el rol de Operación y Soporte de Segundo Nivel TIC con las siguientes características:

Rol	Administración Sistemas TIC
<i>Resumen de Rol</i>	Ejecución de tareas relacionadas con la operación y administración procedimentada de las plataformas e infraestructura TIC de GN, el soporte para la eficaz resolución de incidentes y problemas, así como la canalización de peticiones procedimentadas, la gestión de cambios, para garantizar que los estos cambios en los servicios se producen eficazmente y sin degradar el funcionamiento del resto de servicios en producción y la optimización y gestión del nivel del servicio, con el objetivo de reducir costes mejorando el nivel del servicio obtenido.
<i>Funciones de Rol</i>	• Instalación, configuración, parametrización, monitorización y mantenimiento operativo del conjunto de infraestructuras, plataformas servidoras y de puesto de trabajo • Despliegue, operación, soporte y evolución procedimentada de los sistemas e infraestructuras



	• Gestión y actualización procedimentada de los activos de software • Resolución de fallos, problemas y vulnerabilidades hardware y/o software • Automatización de operaciones • Gestión procedimentada de la continuidad de los SS. II. • Gestión de cambios procedimentada de la continuidad de los SS. II. • Operación y administración procedimentada de sistemas de información, plataformas e infraestructuras. • Monitorización de la disponibilidad, medidas de rendimiento y administración procedimentada de la seguridad, generación de alertas e informes y gestión de copias de seguridad • Gestión de las incidencias derivadas por el CAU relativas a las estaciones de trabajo, sus periféricos y servidores departamentales, sistemas departamentales complejos o servidores corporativos
Actividades de alto nivel	• Ejecuta trabajos de despliegue de productos y servicios que componen las plataformas TIC de GN, la arquitectura software y las infraestructuras existentes, a partir de procedimientos preestablecidos. • Ejecuta trabajos de operación, soporte y evolución procedimentada de los productos y servicios que componen las plataformas TIC de GN, la arquitectura software y las infraestructuras existentes. • Ejecuta las peticiones de cambios, clasificación de los mismos, gestión de las autorizaciones, tiempos y prioridades de los cambios, las dependencias, etc. • Mantiene el inventario de activos (hardware, software, aplicaciones, configuraciones, documentación, etc.). • Da soporte de segundo nivel sobre productos y servicios que componen las plataformas TIC de GN, la arquitectura software y las infraestructuras existentes • Coordina el soporte de tercer nivel en caso necesario sobre productos y servicios que componen las plataformas TIC de GN, la arquitectura software y las infraestructuras existentes



	Participa en los procesos de resolución de problemas. Ejecuta de manera preventiva el conjunto de actividades necesarias para mantener los servicios en funcionamiento con la calidad esperada por los clientes y usuarios.
<i>Entregables</i>	- Documentación de soluciones estándar de soporte - Documentación de procedimientos de 2º nivel, para la configuración y parametrización de sistemas o aplicaciones y resolución de incidencias - Elaboración de informes, instrucciones, manuales operativos y especificaciones técnicas y manuales de producto - Revisión tecnológica de soluciones y adecuación a los estándares y buenas prácticas establecidas - Documentación de procedimientos de instalación, gestión y administración del equipamiento informático del Gobierno de Navarra. Automatización de operaciones - Documentación relativa a la gestión de la continuidad, a la gestión del cambio en las implantaciones de servicios y de sistemas de información, a la gestión de la capacidad, de la disponibilidad, del rendimiento, etc. Sobre los productos y servicios que componen las plataformas TIC de GN, la arquitectura software y las infraestructuras existentes

1.4.1. Recursos necesarios

Los recursos necesarios para la prestación del servicio son los siguientes:

- 15 personas con el perfil de Operador TIC.

1.4.2. Áreas de conocimiento

El personal que preste este servicio deberá tener conocimientos básicos en el Escenario tecnológico de Gobierno de Navarra y en la totalidad del conjunto de productos y tecnologías descritos en **ANEXO VI – PRODUCTOS Y TECNOLOGÍAS**.



1.4.3. Entregables del servicio

Los entregables derivados de las funciones y actividades del servicio se aplicarán sobre el conjunto de sistemas que componen la infraestructura tecnología de Gobierno de Navarra. En concreto:

- Conjunto de sistemas departamentales existentes en Gobierno de Navarra
- Suite de puesto de trabajo digital
- Gestión de Activos TIC
- Plataformas alojamiento (PaaS, SOaaS, IaaS, Alojamiento físico de Servidores y Appliances)
- Suite de Telefonía y multimedia
- Plataformas middleware (ejecución, BBDD, mensajería y colaboración, publicación, identificación usuarios, antivirus, cortafuegos, impresión, copias seguridad, etc...)
- Sistemas Operativos (de servidor y puestos de trabajo)
- Suite de Virtualización (servidores, escritorios y aplicaciones)
- Suite de Hardware de Servidores (Infraestructura Blade, no blade, tarjetas gráficas para virtualización)
- Suite de Almacenamiento (SAN, 1.º nivel, 2º nivel, 3.º nivel)
- Suite de Conectividad Interna (Red Corporativa, Red local, Wifi, Direccionamiento estático y dinámico, Gestión de Cableado de Sedes y CPDs)
- Suite de Conectividad Externa (Líneas de tránsito, Red Sara, Accesos Externos)
- Suite de Infraestructuras Telco (TDT, Planes Territoriales de Infraestructuras)
- Suite de Obras y Traslados
- Servicios de seguridad, implantación, explotación, monitorización, etc.

Los entregables derivados de las funciones y actividades del servicio tendrán su origen en la necesaria evolución de los productos y servicios comentados, desde dos perspectivas diferenciadas: la evolución funcional de los productos fruto de las demandas de los usuarios de los sistemas o la evolución tecnológica del producto derivada de su obsolescencia, en relación con la aparición constante de nuevas líneas tecnológicas en el mercado TIC o la actualización de las existentes buscando mejoras en relación con la seguridad, la gestión de la continuidad o el rendimiento de las mismas. Así mismo, el servicio se centrará en dar respuesta a nuevas necesidades de los Departamentos de Gobierno de Navarra, generando los entregables necesarios para dotar al ámbito correspondiente de la solución TIC necesaria que de soporte a sus requerimientos.



En todo caso, los entregables derivados de las funciones y actividades del servicio están vinculados como no puede ser de otra manera a las peticiones concretas de cada momento y a las necesidades de evolución que por los motivos comentados se planteen.

Los entregables derivados de las funciones y actividades del servicio se realizarán según el modelo de trabajo de la DGTD y la propuesta de organización del servicio de operación y soporte de segundo nivel que haya realizado el proveedor en la medida de su adecuación al citado modelo.

1.5. Servicio de guardia localizada y presencial

Este servicio pretende tener operativas las aplicaciones críticas del Gobierno de Navarra, en especial de los centros que trabajan durante todo el año como son el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, los juzgados de justicia, el sistema de atención de emergencias del Gobierno de Navarra (112), la Policía Foral y la Sede Electrónica de Gobierno de Navarra, así como las infraestructuras necesarias para su funcionamiento y para la prestación de servicios. Por ello, los técnicos dedicados a dar este servicio deben tener los conocimientos necesarios de todas aquellas tecnologías que influyen a la hora de mantener operativas las aplicaciones que funcionan 24*7 y que sean necesarias para la continuidad del servicio.

Al inicio del contrato la DGTD pasará una lista de aplicaciones y entornos críticos a la empresa adjudicataria, así como las ubicaciones físicas que se encontrarán repartidas por toda la geografía de la Comunidad Foral.

El servicio de guardia se escalonará en 3 niveles si bien los 2 primeros se prestan mediante el Centro de Atención a Usuarios (CAU) de Gobierno de Navarra y sólo el tercer nivel es objeto de este contrato:

- Un primer nivel que se encuentra permanentemente de guardia presencial en el CPD de Gobierno de Navarra.
- Un segundo nivel de guardia localizada al móvil que se desplaza a los entornos para resolver las incidencias críticas a petición del primer nivel.
- Un tercer nivel especializado de guardia localizada al móvil compuesto actualmente por tres grupos especializados en las diversas áreas (SNS, SOS Navarra y Servicios Corporativos). Cualquiera de estos grupos deberá desplazarse al lugar necesario para resolver las incidencias si así fuera necesario. Se atenderán todas las llamadas incluso las no críticas para garantizar la continuidad de los servicios. Solo será obligatorio el desplazamiento en caso de que sean incidencias críticas.



Los técnicos de la empresa adjudicataria dispondrán de un teléfono móvil corporativo para cada grupo de guardia para ser localizados durante el periodo de la guardia (Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, Sistema de gestión de emergencias (112), Servicios corporativos).

1.5.1. Tiempo de respuesta del Servicio de Guardia

El tiempo de respuesta para el servicio de Guardias será inmediato y en caso de ser necesario la presencia de un técnico en el centro de trabajo, éste se presentará lo antes posible. Para garantizar esta circunstancia los técnicos que proporcionen el servicio de Guardias deberán residir en Pamplona o en un radio inferior a 30 km. Si el aviso se produjera fuera de Pamplona, la presencia del técnico se demorará tan sólo en el tiempo necesario para el desplazamiento desde Pamplona a dicho centro. En los incidentes considerados como críticos el tiempo para presentarse en el lugar del incidente será de 1 hora como máximo, en Pamplona y su comarca. Para el resto de zonas, este tiempo se incrementará con el tiempo de 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, pero cuyo funcionamiento es indispensable. En el resto de avisos el tiempo máximo será de 3 horas, en Pamplona y su comarca, que se incrementará con el tiempo de desplazamiento desde Pamplona, para el resto de las zonas.

1.6. Perfilado del Equipo de trabajo

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del servicio personal técnico cualificado en el entorno tecnológico y funcional en el que han de desarrollarse los trabajos, con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas.

Específicamente, para cada una de las tecnologías dentro de su ámbito de actuación, la empresa deberá adscribir al servicio al menos un referente tecnológico de experiencia contrastada, capaz de aportar su opinión experta, pericia o conocimientos a la hora de resolver cualquier duda y de supervisar o resolver cualquier problema o incidencia crítica que pueda surgir y que requiera de conocimientos avanzados sobre dicha tecnología.

La empresa deberá contar además con los perfiles necesarios para dar cobertura a las distintas actividades incluidas dentro del alcance mediante la constitución de equipos de trabajo adaptados y dimensionados de acuerdo a las características particulares de cada actividad o proyecto. A estos efectos, se utilizarán como referencia los siguientes tipos de perfiles:

- a) Arquitecto TIC / Gerente de Línea
- b) Analista - Gestor de Proyecto TIC
- c) Técnico Especialista TIC
- d) Técnico TIC



e) Operador TIC

Los requisitos de titulación y experiencia de cada uno de estos perfiles, así como la estimación de dedicación a los diferentes servicios objeto de contratación se indican a continuación.

Con el objeto de que la empresa pueda incorporar al equipo personal de valía que no cuente con la experiencia o la titulación requerida, se posibilita que hasta el 5% del total del personal adscrito al contrato, no cuente con dicha experiencia o titulación requerida en el servicio correspondiente al que se le asigne.

1.6.1. Arquitecto TIC / Gerente de Línea

Las personas que desempeñen este perfil deberán tener:

- Titulación universitaria o de grado expedida u homologada por el MECD en Informática o Telecomunicaciones y experiencia superior a 9 años en la definición de planes estratégicos de sistemas o de Telecomunicaciones, selección, diseño e implantación de infraestructuras TIC en grandes corporaciones, o sin requisito de formación y una experiencia superior a 14 años en la definición de planes estratégicos de sistemas o de Telecomunicaciones, selección, diseño e implantación de infraestructuras TIC en grandes corporaciones.
- Experiencia y conocimientos avanzados en las tecnologías definidas en el Escenario Tecnológico del Gobierno de Navarra y los productos y tecnologías detalladas en **ANEXO VI – PRODUCTOS Y TECNOLOGÍAS**, así como conocimientos generales en normativa de seguridad TIC para las administraciones públicas.

1.6.2. Analista - Gestor de Proyecto TIC

Las personas que desempeñen este perfil deberán tener:

- Titulación universitaria o de grado expedida u homologada por el MECD en Informática o Telecomunicaciones y experiencia superior a 6 años realizando labores de análisis y desarrollo de sistemas de información y/o labores de análisis e implantación de soluciones de infraestructura TIC y/o Gestión de Proyectos TIC y dentro de estos, al menos 3 años realizando solo labores de Gestión de Proyectos de Infraestructura TIC, o sin requisito de formación y una experiencia superior a 8 años realizando labores de análisis y desarrollo de sistemas de información y/o labores de análisis e implantación de soluciones de infraestructura TIC y/o Gestión de Proyectos TIC y dentro de estos, al menos 4 años realizando solo labores de Gestión de Proyectos de Infraestructura TIC.
- Conocimientos avanzados en materia de Gestión de Proyectos. Deberá tener también conocimientos generales del Escenario tecnológico de Gobierno de Navarra y de la



totalidad del conjunto de productos y tecnologías descritos en ANEXO VI – PRODUCTOS Y TECNOLOGÍAS, así como conocimientos generales en normativa de seguridad TIC para las administraciones públicas.

1.6.3. Técnico Especialista TIC

Las personas que desempeñen este perfil deberán tener:

- Titulación universitaria o de grado expedida u homologada por el MECD en Informática o Telecomunicaciones y experiencia superior a 6 años realizando labores de análisis e implantación de soluciones de infraestructura TIC y/o mantenimiento, monitorización, documentación y explotación de sistemas de información y plataformas tecnológicas o sin requisito de formación y una experiencia superior a 8 años realizando labores de análisis e implantación de soluciones de infraestructura TIC y/o mantenimiento, monitorización, documentación y explotación de sistemas de información y plataformas tecnológicas.
- Experiencia y conocimientos avanzados en las tecnologías definidas en el Escenario Tecnológico del Gobierno de Navarra y los productos y tecnologías detalladas en **ANEXO VI – PRODUCTOS Y TECNOLOGÍAS**.

1.6.4. Técnico TIC

Las personas que desempeñen este perfil deberán tener:

- Titulación universitaria o de grado expedida u homologada por el MECD en Informática o Telecomunicaciones y experiencia superior a 4 años como técnico de sistemas en la implantación, mantenimiento, monitorización, documentación y explotación de sistemas de información y plataformas tecnológicas, o sin requisito de formación y una experiencia de 6 años como técnico de sistemas en la implantación, mantenimiento, monitorización, documentación y explotación de sistemas de información y plataformas tecnológicas
- Conocimientos en las tecnologías definidas en el Escenario Tecnológico del Gobierno de Navarra y los productos y tecnologías detalladas en **ANEXO VI – PRODUCTOS Y TECNOLOGÍAS**.

1.6.5. Operador TIC

Las personas que desempeñen este perfil como parte del Servicio de Administración Sistemas TIC deberán tener:



- Titulación universitaria o de grado expedida u homologada por el MECD en Informática o Telecomunicaciones y experiencia superior a 2 años como técnico de sistemas, o sin requisito de formación y una experiencia de 4 años como técnico de sistemas.
- Conocimientos en las tecnologías definidas en el Escenario Tecnológico del Gobierno de Navarra y los productos y tecnologías detalladas en **ANEXO VI – PRODUCTOS Y TECNOLOGÍAS**.

Las personas que desempeñen este perfil como parte del Servicio de Operación, Soporte y Monitorización de Segundo Nivel deberán tener:

- Titulación universitaria o de grado expedida u homologada por el MECD en Informática o Telecomunicaciones y experiencia superior a 2 años en operación de sistemas, o sin requisito de formación y una experiencia de 4 años en operación de sistemas.

1.6.6. Otras consideraciones

Dada la importancia de la gestión del conocimiento en la calidad de los servicios objeto de contratación, la empresa adjudicataria deberá procurar la estabilidad de los equipos de trabajo adscritos al contrato, de manera que las variaciones en su composición sean puntuales y estén debidamente justificadas, manteniendo informado en todo momento al Gobierno de Navarra.

La empresa deberá garantizar la continuidad y calidad del servicio en caso de ausencias, bajas, vacaciones, permisos u otras circunstancias que afecten al personal adscrito al contrato.

Durante toda la vigencia del contrato, las personas que participen en la ejecución de los servicios deberán cumplir los requisitos de experiencia, titulación y capacitación profesional exigidos para el perfil correspondiente en el presente pliego. A estos efectos, el órgano gestor podrá requerir en cualquier momento la documentación acreditativa que considere necesaria para verificar el cumplimiento de dichos requisitos.

2. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS

2.1. Seguridad de la información y gestión del servicio

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

- ISO 27001 "Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información"



- ISO 20000-1 "Sistema de Gestión del Servicio TI"
- Certificación de cumplimiento al menos del Nivel Alto del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

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

El alcance de los certificados presentados deberá ser acorde al objeto de la licitación siendo motivo de exclusión el no cumplimiento de este requisito. Por ejemplo, no se darán por válidas certificaciones con ámbito geográfico limitado y diferente a Navarra o para servicios diferentes

Las citadas certificaciones se requerirán en el momento oportuno.

2.2. Seguimiento y control

La empresa adjudicataria asignará un responsable de cuenta del contrato para gestionar los servicios y que se coordinará con quien la DGTD designe como persona responsable del contrato o de los servicios que lo componen.

El responsable de cuenta por parte del adjudicatario deberá mantener reuniones periódicas con los responsables del Gobierno de Navarra para tratar los asuntos de este contrato. La periodicidad de dichas reuniones será definida por Gobierno de Navarra, y será mayor durante la implantación del proyecto.

En la fase de lanzamiento del proyecto se concretarán los procedimientos de seguimiento y control que aplica la DGTD en sus proyectos y que deberá cumplir la empresa adjudicataria. Dicha empresa presentará en la fase de lanzamiento una descripción de los procedimientos básicos que se establecerán como mecanismos de organización, planificación, gestión y seguimiento de los servicios (cronograma, tareas, hitos, entregables, comités, etc.). Se concretará también el procedimiento de facturación, en el que el adjudicatario deberá utilizar los formatos y herramientas definidas por la DGTD.

2.3. Retirada de equipos informáticos

De manera previa a la retirada equipos de trabajo u otros soportes de información propiedad del adjudicatario para su eliminación o reutilización, éste deberá proceder a la extracción y devolución de la información y licencias de software propiedad de Gobierno de Navarra, la sobre escritura segura del soporte que impida la recuperación posterior de la información eliminada, y a la actualización de los inventarios para reflejar el cambio de equipamiento. Se deberán seguir los procedimientos establecidos en Gobierno de Navarra para este fin, o bien aportar garantías



de la ejecución por parte del adjudicatario de procedimientos propios de retirada de material informático que ofrezcan el mismo grado de seguridad y garantías.

2.4. Horario de prestación del servicio

Exceptuando los técnicos que atienden el servicio de Guardias, para el resto de técnicos se considerará horario habitual de trabajo el comprendido entre las 07.30 y las 18.30 hs si bien la mayoría de los técnicos deberán coincidir con el horario principal de la Administración de Pamplona (08.00 a 15.00 hs). No obstante, **Gobierno de Navarra podrá modificar en cualquier momento el horario de prestación del servicio dentro de la franja horaria de 07.30 a 18:30 hs.**

Los técnicos deberán estar disponibles para realizar tareas específicas en cualquier horario previo acuerdo con la DGTD. Fuera de la franja horaria de 07.30 a 18:30 hs laborables los trabajos se considerarán servicio de guardia in situ.

2.5. Coordinación con otros servicios

La DGTD realiza su misión en base a diferentes servicios repartidos en toda su estructura y, en ocasiones, contratados con empresas. Algunos ejemplos de esto son:

- Soporte de primer nivel, para determinadas áreas de la Administración.
- Mantenimiento Hardware para el equipamiento microinformático.
- Mantenimiento de la red corporativa.
- Soporte de segundo nivel para mainframe o incidencias relacionadas con el CPD.
- Desarrollo en Host para la Hacienda Tributaria
- Nivel de servicio de GE21 y RRHH
- Gestión del Portal navarra.es
- OS2N y CAU
- Equipos de arquitectura
- Etc.

La empresa adjudicataria del presente contrato de asistencia deberá coordinarse con las correspondientes adjudicatarias de los servicios mencionados o con el personal interno responsable de la prestación de los mismos en caso de servicios propios, con el objeto de realizar su trabajo de la forma más eficiente y alineada con el Modelo DGTD descrito en el ANEXO VII, respetando los procedimientos organizativos, de gobernanza y de escalado definidos por la DGTD.



2.6. Escenario Tecnológico

El escenario tecnológico del Gobierno de Navarra, que será el punto de partida para los nuevos sistemas a desarrollar, aunque se ha de tener en cuenta que éste puede sufrir modificaciones motivadas por la incorporación de nuevos productos o por la migración a versiones superiores de aquellos que lo componen, se encuentra permanentemente actualizado en este enlace:

<https://gespublica.navarra.es/SistemasInformacionGN/default.aspx>

No obstante, a la empresa adjudicataria se le informará adecuadamente del escenario tecnológico vigente para la realización de los trabajos.



ANEXO I

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL 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/esp-web/filter?lang=es>
3. Seleccionar el idioma “español”
4. Seleccionar la opción “Soy operador económico”
5. Seleccionar la opción “importar un DEUC”
6. Cargar el fichero DEUC, xml que previamente se ha descargado en su equipo (paso 1).
7. Seleccione el país y pinche “siguiente”.
8. Cumplimentar los apartados del DEUC correspondiente.

Las empresas que figuren inscritas en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE), o en el Registro voluntario de Licitadores de Navarra, o equivalente de otras comunidades autónomas, solo deberán facilitar en la parte II, aquella información que no figure inscrita en los mismos o que, aun estando inscrita, no conste de manera actualizada, siempre y cuando consignen en el DEUC la información necesaria para el acceso a dicho registro.

9. Imprimir y firmar el documento

Este documento debidamente cumplimentado y firmado se deberá presentar junto con el resto de la documentación de la licitación de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Particulares que rigen la contratación y dentro del plazo fijado en la misma.

Cuando concurren a la licitación Uniones Temporales de Empresas (constituidas temporalmente al efecto) o personas que participen conjuntamente, se deberá cumplimentar un DEUC por cada una de las empresas o personas participantes.



En caso de que las empresas licitadoras acrediten la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades independientemente de la naturaleza de la relación jurídica que tenga con ellas, se deberá cumplimentar un documento por la empresa licitadora y otro por la empresa cuyos medios se adscriben.

Tienen a su disposición la “Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de contratación pública”, publicada en el Boletín Oficial del Estado Núm. 85 del viernes 8 de abril de 2016 (Sec. III Pág.24845) en el siguiente link:
<http://www.boe.es/boe/dias/2016/04/08/pdfs/BOE-A-2016-3392.pdf>



ANEXO II

RELACIÓN DE CONTRATOS SIMILARES REALIZADOS

Relación de contratos realizados de asistencia técnica correspondientes servicios de consultoría, gestión de proyectos, implantación, operación, mantenimiento y soporte de segundo nivel en el ámbito de las infraestructuras tecnológicas o análogos.

Descripción del contrato	Cliente	Fecha	Importe
Total:			

**Se acompañará de certificados de buena ejecución o justificantes de su realización emitidos por los clientes o de las facturas emitidas correspondientes a los contratos realizados e incluidos en la tabla, en los que figuren los datos indicados.*

(Lugar, fecha y firma)



ANEXO III

CRITERIOS CUANTITATIVOS (VALORABLES CON FÓRMULAS)

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.
- **PROPOSICIÓN ECONÓMICA**
 - o Que la entidad por mi representada se compromete al cumplimiento del contrato con estricta sujeción a este Pliego y sus anexos, y en las condiciones económicas que se detallan en el documento "Plantilla Oferta Económica" debidamente cumplimentado y firmado que se adjunta.
- **NUMERO DE HORAS DE FORMACION**
 - o Que la entidad por mi representada se compromete a ofertar y ejecutar anualmente 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)



ANEXO IV

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 Asistencia técnica de Segundo nivel.

Los tratamientos consistirán en:

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

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:



...

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	Datos personales albergados en los Centros de Proceso de Datos de Gobierno de Navarra.
Colectivos de interesados	Administración de la Comunidad Foral de Navarra

Tratamiento:	Gestión de proyectos y tareas
Tipos de datos personales que se van a tratar	Nombre, apellidos, NIF, identificador de red, teléfono, imagen y correo electrónico.
Colectivos de interesados	Personal (funcionario, contratado laboral) de la 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 seudoanonimización 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 reúna 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.⁶
- 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.*
- s. Comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato y que pudiera tener incidencia en la protección de datos de carácter personal.



ANEXO IV BIS

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

D/D^a _____ 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 IV 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)



ANEXO V

HERRAMIENTAS CORPORATIVAS DGTD

Para la prestación de los servicios objeto del contrato será obligatorio el uso de las siguientes herramientas corporativas de la DGTD:

- Herramienta de Gestión de Tiques (HGT) → 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.
- Catálogo de Servicios de la DGTD → 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 Gobierno Abierto y Nuevas Tecnologías (DGTD) presta a todos los Departamentos y Organismos Públicos de Gobierno de Navarra. A través de este Catálogo, se pueden solicitar los servicios que ofrece la DGTD de forma rápida, cómoda y sencilla. Es el punto de entrada en definitiva de las peticiones de servicio que llegan al CAU.
- Catálogo Interno de la DGTD → El catálogo interno constituye el punto único para la difusión de los servicios de Infraestructura que se prestan a los propios técnicos de la DGTD o a empresas externas involucradas en proyectos técnicos.
- Inventario de Puesto de Trabajo → Herramienta que permite registrar y por tanto inventariar todos los elementos Hardware que conforman el entorno de trabajo de todos y cada uno de los puestos de Gobierno de Navarra.
- 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.
- Portal TIC → Es la herramienta corporativa de la DGTD que se emplea como repositorio central de información corporativa y enlace al resto de herramientas.
- Gesprona → Herramienta corporativa de la DGTD para control y seguimiento de los trabajos de implantación o evolución de aplicaciones e infraestructuras.



- GesHuman→ Herramienta de la DGTDP para seguimiento de las horas trabajadas y a qué se han dedicado, que será de uso obligado en aquellas áreas donde se definan.
- Catálogo de Productos→ Herramienta corporativa donde se catalogan todos los productos gestionados por la DGTDP.
- Inventario de Servidores→ Es la herramienta que permite inventariar con detalle todos los servidores físicos o virtuales que componen la infraestructura de Gobierno de Navarra.
- Mapa de Despliegues→ Es la herramienta que define con detalle cómo están desplegados en cada de los productos gestionados por la DGTD en los diferentes en los diferentes servidores que componen su infraestructura.
- Avisos de Trabajos y Averías (ATA) → Es la herramienta que registra las notificaciones de los trabajos programados que se realizan en todas las infraestructuras así como las averías que se producen sobre las mismas.



ANEXO VI

PRODUCTOS Y TECNOLOGÍAS

En particular, los productos y tecnologías que se deben conocer para la prestación del servicio solicitado en el presente pliego son:

- Sistemas operativos de estación de trabajo tanto en plataforma Windows (XP, Windows7, Windows 10, etc.) como Linux (CentOS, Redhat, Ubuntu y SUSE).
- Sistemas operativos de infraestructura servidora tanto en plataforma Windows (Windows Server 2008, 2012, 2016, etc.) como Linux (CentOS, Redhat, SUSE).
- Plataforma de virtualización Vmware.
- Sistemas de Directorio: Directorio Activo y Open LDAP. Activación de políticas, mecanismo de autenticación, etc.
- Infraestructura de terminales Windows: Citrix Metaframe y Windows Terminal Server.
- Infraestructura de clave pública (PKI).
- SISTEMAS 2FA, autenticación de doble factor.
- Gestión unificada de puesto de trabajo. Ivanti.
- Entornos cluster sobre infraestructura servidora Windows, Linux y Unix.
- Balanceadores y Publicadores Hardware (F5).
- Plataforma servidora de Microsoft en sus diferentes versiones:
 - o System Center Configuration Manager para gestión de puestos de trabajo.
 - o SQLServer 2008/2012/2016 y sus servicios de OLAP, reporting services, notification services, etc.
 - o Plataforma de mensajería Exchange Server.
 - o SNA Server y H.I.S.
 - o Internet Information Server en sus últimas versiones.
 - o Content Management Server en sus diferentes versiones.
 - o Plataforma .Net.
 - o Sharepoint en sus diferentes versiones.



- Plataforma J2EE: conocimiento sobre:
 - o Servidores Web: Apache.
 - o Servidores JSP/Servlets: Tomcat.
 - o Servidores de aplicaciones: Oracle Web Logic, JBoss.
 - o Servidores de Bases de datos: MySQL, Oracle en sus últimas versiones.
 - o Arquitectura SOA (Oracle SOA Suite, Oracle BTM).
- Programas de comunicaciones 3270.
- DB2/2 Cliente Servidor.
- Comunicaciones (routers, switches – de nivel 2 y 3 -, hubs, Arquitectura Ethernet, IP sobre MPLS, ADSL, etc.).
- Protocolos de comunicaciones: TCP/IP, DLC, NetBEUI, NetBIOS.
- Sistemas de Backup y Restore: CA Arcserve en todas sus versiones.
- Arquitectura SNA, AFP, VPS.
- Navegadores: Internet Explorer, Chrome. Ópera y Firefox en todas sus versiones.
- Clientes de correo electrónico en sus diferentes versiones (Outlook, OWA, Thunderbird).
- Conocimientos de Ofimática: Microsoft Office Profesional en sus diferentes versiones (2003, 2007, 2010, 2013, 2016, etc.), Libre Office y Open Office.
- Infraestructura de conexión a Internet: Cortafuegos Checkpoint y Palo Alto Networks y SQUID.
- Infraestructura básica: DNS, Radius, redes virtuales privadas IPSEC y SSL, VLAN's, DMZ's, etc.
- Impresión: lenguajes de impresión (PCL 3, 5 y 6, PostScript, ESP/2, PPDS...).
- Sistemas de gestión de mensajería instantánea (office communicator, Skype, etc.).
- Sistemas de seguridad: antispam (Iron Port), antivirus (Panda, TrendMicro), etc.
- Sistemas de auditoría, detecciones de intrusiones y vulnerabilidades (OSSIM, Nessus, SNORT, Qualyx, etc.).
- Sistemas de gestión de sistemas basados en ITIL: BMC Remedy e Issue Manager.



- Conocimientos básicos de desarrollo en .Net, JAVA y LAMP.
- Sistemas de monitorización de disponibilidad: MS SCCM y Nagios.
- Sistemas de monitorización de seguridad SIEM. Lookwise.
- Sistemas de monitorización de rendimiento. Netscout.
- Almacenamiento:
 - o Sistemas de almacenamiento de bloques y redes SAN. Protocolos FC, FcoE e iSCSI.
 - o Sistemas de almacenamiento de ficheros (CIFs y NFS).
- Conocimiento amplio de hardware de servidores Intel, estaciones de trabajo, SAN, racks, sistemas de copias de seguridad, Blades, etc.
- Conocimiento amplio de dispositivos móviles: Android, iOS, etc.
- Sistemas DCIM de gestión de CPDs.
- Comunicaciones inalámbricas. Tecnologías Wifi. Aruba Networks.



ANEXO VII

MODELO DGTD (versión 2.3)

En la DGTD se ha ido concretando a lo largo del tiempo un modelo de trabajo, que ayuda y guía a los técnicos y responsables de la DGTD a trabajar de cara a dar el mejor servicio. El modelo ordena las tareas y relaciones entre los diferentes roles a alto nivel, lo que lo hace flexible para adaptarse a las necesidades concretas de cada unidad de la DGTD y de cada cliente.

El modelo de la DGTD concreta la forma de trabajo de todas las partes para alcanzar las necesidades de cada Departamento de Gobierno de Navarra en materia TIC.

El documento “**0005-CP01-2026-000072 - Modelo DGTD**” que acompaña a este pliego y que está listo para su descarga en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra recoge el Modelo DGTD actualmente en uso.



ANEXO VIII

INFORMACIÓN SOBRE SUBROGACIÓN DE PERSONAS TRABAJADORAS (ANEXO RESERVADO)

Para acceder a este anexo, la licitadora interesada deberá dirigirse por correo electrónico a concursossitycs@navarra.es y solicitar un acceso a dicha información.

El carácter confidencial de esta información, hace que su uso tenga como finalidad exclusiva la de participar en la licitación actualmente abierta para la contratación correspondiente del citado EXPEDIENTE.

Se limitará por tanto el uso de la información confidencial al estrictamente necesario para el cumplimiento de la finalidad antes citada, asumiendo la parte receptora de la información confidencial la responsabilidad por todo uso distinto al mismo, realizado por ella o por las personas físicas o jurídicas a las que haya permitido el acceso a dicha información.

