

**PLIEGO REGULADOR DE LA
CONTRATACIÓN**

EXPEDIENTE 0005-CP01-2026-000121

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

**Unidad Gestora: *Servicio de Soluciones
Departamentales***

**CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
OFICINA DE PROYECTOS
DEPARTAMENTALES**



CSV: **A34E56A7CFCCB24**

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: 2026-10-13 14:51:46

ÍNDICE

PARTE I - CONDICIONES PARTICULARES	4
A. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS	4
1. OBJETO DEL CONTRATO	4
2. TRAMITACIÓN Y PROCEDIMIENTO	4
3. RÉGIMEN JURÍDICO Y MESA DE CONTRATACIÓN	4
4. CAPACIDAD PARA CONTRATAR	5
5. IMPORTE DEL CONTRATO	6
6. FORMA DE PAGO Y DATOS PARA LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	7
7. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	8
8. RECEPCIÓN Y PLAZO DE GARANTÍA DEL CONTRATO	8
9. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA	8
10. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL	8
11. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ADICIONAL	9
12. PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES	10
13. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	14
14. CRITERIOS PARA LA RESOLUCIÓN DE EMPATES EN LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS	22
15. APERTURA DE LAS OFERTAS Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN	22
16. DOCUMENTACIÓN PARA LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	23
17. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	26
B. CLÁUSULAS GENÉRICAS	27
18. GASTOS A CARGO DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA	27
19. SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO A TERCEROS	27
20. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO	28
21. REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	29
22. AUTORIZACIONES	30
23. SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	30
24. RÉGIMEN DEL CONTRATO	31
25. PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	31
26. CONFIDENCIALIDAD	35
27. PROPIEDAD INTELECTUAL	37
28. EFECTOS DE LA TERMINACIÓN	39
29. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	39
30. EQUIPO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN	39
31. RECLAMACIONES, RECURSOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE	41
32. RESPONSABILIDAD	42
33. CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO	42
34. INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE SUBROGACIÓN	43
PARTE II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	44
35. SERVICIOS A OBTENER	44
36. CONTEXTO	45
36.1. Modelo DGTD	45
36.2. Nuevo Modelo de colaboración para la transformación digital	57
37. REQUERIMIENTOS	60
37.1. GESTIÓN DE PROYECTOS	60
37.2. GESTIÓN DE CUENTA	62
37.3. COORDINACIÓN	64
37.4. EQUIPO DE TRABAJO	65



37.5. INDICADORES, CUADRO DE MANDO Y SATISFACCIÓN	72
37.6. MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO	73
38. OTROS REQUISITOS GENERALES	74
38.1. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	74
38.2. HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	74
38.3. HERRAMIENTAS	75
38.4. PLANTILLAS	78
38.5. ESCENARIO TECNOLÓGICO	79
38.6. PLATAFORMA DE DESARROLLO DE SOFTWARE	79
ANEXO I	81
ANEXO II	83
ANEXO III	84
ANEXO IV	86
ANEXO V	88



PARTE I - CONDICIONES PARTICULARES

A. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato son los servicios de Oficina de Proyectos para el apoyo en la gestión de cuenta y gestión de proyectos y soluciones en el Servicio de Sistemas de Información Departamentales y Corporativos de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización, durante un año, con carácter prorrogable.

La descripción técnica se encuentra en la PARTE II - PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

Esta contratación se encuentra englobada en el código CPV (Common Procurement Vocabulary) 72224000 (Servicios de consultoría en gestión de proyectos).

Tipo de contrato: Servicios.

2. TRAMITACIÓN Y PROCEDIMIENTO

- a) Tramitación: Ordinaria
- b) Tipo de Procedimiento: Abierto superior al umbral europeo.
- c) Criterios de adjudicación (Mejor relación calidad – y coste-eficacia): Criterios cuantitativos 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 a la contratista de la obligación de su cumplimiento.

La composición de la Mesa de Contratación será la siguiente:



CSV: A34E56A7CFCCCB24

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: 2026-10-13 14:51:46

- Presidencia: Mónica López Rodríguez, Directora del Servicio de Soluciones Departamentales. Suplente: Xabier Ochotorena Santos, Jefe de la Sección de Soluciones de Tramitación y Relaciones con la Ciudadanía.
- Vocal: Juan Antonio Rozas, Director del Servicio de Soluciones Corporativas. Suplente: Aitziber Oscoz Asiain, Jefa de la Sección de Soluciones para Interior y Justicia.
- Vocal: Rubén Ortiz García-Herreros, Jefe de la Sección de Arquitectura de Desarrollo y Análisis de Soluciones. Suplente: Yolanda Blanco Rodríguez, Jefa de la Sección de Estrategia Digital.
- Intervención: Ana Barberena (Interventora Delegada en el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital). Suplente: Interventor Delegado.
- Secretaría: Nuria Esparza Pardo, Jefa de Sección de Régimen Jurídico de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización. Suplente: Argi Zanduetza Criado, Técnica de Administración Pública, Rama Jurídica, de la Sección de Régimen Jurídico de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización.

4. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

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

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

Podrá contratarse con Uniones Temporales de Empresas o con personas que participen conjuntamente, de acuerdo con lo señalado en el artículo 13 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos. En cualquier caso, los y las 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 1.806.500,00 € IVA excluido.

El precio máximo es el calculado para 12 meses de contrato, de tal modo que si la ejecución fuera menos de 12 meses por iniciarse el contrato en fecha posterior al 1 de diciembre de 2026, el precio de ejecución se reducirá en proporción al periodo de ejecución.

El valor estimado del contrato es 9.032.500,00 €, IVA excluido, incluyendo todas sus eventuales prórrogas.

El presupuesto total del contrato, IVA incluido, asciende a 2.185.865,00 €.

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 del servicio de oficina de proyectos.

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 de Profesionales	Área / Grupo / Nivel	Salario (base+plus) 2027	Coste laboral total por perfil
Coordinación	1	4 / A / 1	31.951,88 €	43.135,04 €
Gestión de Proyectos Senior	12	4 / B / 1	31.778,61 €	514.813,48 €
Gestión de Proyectos Junior	12	4 / B / 2	30.848,33 €	499.742,95 €
TOTAL	25			1.057.691,47 €

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 16,4%.
- Un beneficio industrial fijado en el 7%.

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 V - INFORMACIÓN SOBRE SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS (ANEXO RESERVADO)**, la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación que resulte necesaria para permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicará tal medida.

6. FORMA DE PAGO Y DATOS PARA LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

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

Están previstos pagos mensuales, que se realizarán a la finalización de la ejecución de los trabajos correspondientes al periodo. El pago correspondiente a los trabajos del mes de diciembre de 2026, en su caso, se realizará en el año 2027.

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

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



7. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato se extenderá desde el 1 de diciembre de 2026 (o desde su formalización, si esta es posterior al 1 de diciembre de 2026) hasta el 30 de noviembre 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.

8. RECEPCIÓN Y PLAZO DE GARANTÍA DEL CONTRATO

El plazo de garantía del contrato será de 2 años 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 él o la 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 anual de negocios de la empresa, referida a los tres últimos ejercicios concluidos, (se aceptarán por tales tanto los años 2023, 2024, 2025 como 2024, 2025 y 2026), debiendo alcanzar un importe de al menos 1.264.592,00 €, IVA excluido, en el año de mayor ejecución.

En el caso de ofertas presentadas por uniones de empresarios/as que se constituyan temporalmente al efecto o por licitadores/as 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/as que se constituyan temporalmente al efecto o por licitadores/as 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:**

La persona que vaya a resultar propuesta adjudicataria deberá acreditar haber realizado trabajos de naturaleza igual o similar a los que son objeto del presente pliego (en este caso, oficina y gestión de proyectos de sistemas de información) en los últimos tres años (se aceptarán por tales tanto los años 2023, 2024, 2025 como 2024, 2025 y 2026), en los que se indique importe, fecha y destinatario/as, por un importe de al menos 3.000.000,00 € euros (IVA excluido) en la suma de los tres años. 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 la realización de los trabajos deberá presentarse cumplimentando el **ANEXO II - RELACIÓN DE TRABAJOS SIMILARES REALIZADOS**, y acompañándolo necesariamente de justificaciones de la realización de los trabajos incluidos en la relación, bien con certificados, informes, facturas, así como cualquier otra prueba admisible en Derecho. En dichas justificaciones deberán figurar los datos incluidos en la relación.

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.



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

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

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

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

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



dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa y para considerar completada la presentación.

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

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

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

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma, la oferta presentada será admitida. El desconocimiento de la empresa o entidad licitadora 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 persona licitadora puede presentar su propuesta.

Las propuestas son fragmentadas y cifradas en los servidores de Gobierno de Navarra utilizando mecanismos estándares de fragmentación y cifrado, y una vez presentadas, depositadas en un repositorio seguro sin acceso desde Internet.

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 propuesta electrónica es de 250 MB. El tamaño total de la propuesta, con todos los documentos que la forman, tendrá un tamaño máximo de 1 GB. La plataforma no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar en una propuesta.

Los formatos admitidos por la plataforma para los documentos que se anexan en la presentación de la propuesta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, rtf, pdf, jpg, bmp,



tiff, tif, odt, ods, odp, 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 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 Cualitativos” del presente pliego.

Todas las hojas que compongan la oferta deberán ir numeradas correlativamente y ser 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)”
--

Las empresas licitadoras deberán presentar en el “Sobre B – Criterios cuantitativos (valorables con fórmulas)” lo siguiente:

- **Oferta de precio** (expresado en euros y sin incluir el Impuesto sobre el Valor Añadido), oferta de horas y detalle de certificaciones, conforme al Modelo establecido en el **ANEXO III**



– CRITERIOS CUANTITATIVOS - del presente Pliego, y que sirva para aplicar los criterios correspondientes establecidos en la cláusula 13.b) del Pliego.

- **Oferta de la información relativa al criterio de adjudicación de la cláusula 13.c), “CRITERIOS SOCIALES”**, del presente Pliego, conforme al Modelo establecido en el **ANEXO IV – CRITERIOS SOCIALES**.

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

Se valorarán las características del servicio técnico objeto de contratación.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- **Comprensión y enfoque (hasta 10 puntos).** Comprensión de la necesidad y enfoque a alto nivel de cómo se plantea prestar el servicio de Oficina de Proyectos de sistemas de información en la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización. Teniendo en cuenta: la exposición de la comprensión que haya logrado la empresa licitadora sobre la problemática y necesidades del Gobierno de Navarra; y el enfoque y orientación general que plantee.

- **Servicios a obtener (hasta 40 puntos)**

Se valorará hasta 30 puntos la descripción de los procesos propuestos para prestar los servicios descritos en el apartado “**35 SERVICIOS A OBTENER**”. Se valorarán propuestas concretas de cómo llevar a cabo los Servicios de:

- Planteamientos y propuestas respecto al servicio de **Gestión de Proyectos (hasta 10 puntos)** conforme a lo requerido en el apartado **37.1 GESTIÓN DE PROYECTOS**
- Planteamientos y propuestas respecto al servicio de **Gestión de Cuenta (hasta 10 puntos)** conforme a lo requerido en el apartado **37.2 GESTIÓN DE CUENTA**
- Planteamientos y propuestas respecto al **servicio en su conjunto y el servicio de coordinación (hasta 20 puntos)** conforme a lo requerido en el apartado **37.3 COORDINACIÓN**. Se valorarán aspectos como:
 - Organización, coordinación y metodología



- Número de recursos humanos por perfil propuestos para el servicio y si estarán dedicados 100% al contrato o no.
- Si se plantean recursos específicos para gestión de cuenta o gestión de proyectos o bien recursos que hagan labores de ambos. Y cómo se organizarán.
- Si se plantean apoyos de la licitadora adicionales al propio equipo de proyecto, y en qué se concretará ese apoyo (metodologías, panel de expertos, formación, auditorías, ...). Sin indicar horas estimadas en ningún caso.
- Cualquier otro aspecto que la licitadora considere relevante

La valoración de cada uno de los criterios enunciados anteriormente se realizará de acuerdo a la siguiente tabla:

Valoración	Puntuación	Descripción
Excelente	75% a 100%	El cumplimiento se considera muy bueno dado que cumple con las características establecidas en el pliego, y se desarrollan además otros muchos aspectos relevantes y de valor de manera óptima y realista, adaptando en todo momento la propuesta a la problemática concreta.
Avanzado	50% menos a del 75%	El cumplimiento se considera bueno dado que cumple con las características establecidas en el pliego, y se desarrollan además algunos aspectos relevantes y de valor de manera óptima y realista, adaptando en parte la propuesta a la problemática concreta.
Suficiente	25% menos a del 50%	El cumplimiento se considera adecuado dado que cumple con las características establecidas en el pliego.
No suficiente	Más de 0% a menos del 25%	El cumplimiento se considera adecuado dado que no cumple en determinados aspectos con las características establecidas en el pliego.
Inexistente	0%	No se incluye una descripción que permita valorar la comprensión de la necesidad o del servicio propuesto.

La información necesaria para la valoración de los criterios técnicos solo deberá presentarse en el **SOBRE A – CRITERIOS CUALITATIVOS**.

b) CRITERIOS CUANTITATIVOS. HASTA 30 PUNTOS MÁXIMO

La propuesta para este criterio se deberá entregar obligatoriamente según se describe en el **ANEXO III: CRITERIOS CUANTITATIVOS**.

- **Precio (hasta 10 puntos)**



Hasta un máximo de 10 puntos. La valoración de este apartado se realizará mediante la siguiente fórmula:

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

B_i : baja correspondiente de cada oferta (i), respecto al precio de licitación

$V_{\text{máx}}$: puntuación máxima a otorgar por el criterio precio (10)

B_s : bajada significativa, su finalidad es evitar que a bajas insignificantes se les otorgue la máxima puntuación, se calcula como el 10% del precio de licitación

$B_{\text{máx}}$: baja máxima de entre las presentadas a la licitación

Máx (Bmáx, Bs) : representa el valor máximo de entre los dos valores

Se utilizarán como máximo dos decimales.

Se presumirá que una oferta es anormalmente baja cuando el importe ofertado sea inferior al ochenta por ciento (80 %) del precio máximo establecido en el presente pliego, lo que implica una reducción superior a veinte puntos porcentuales respecto a dicho precio.

Cuando se presente una oferta anormalmente baja respecto al precio del contrato que haga presumir que no va 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) solo deberá presentarse en el **SOBRE B – CRITERIOS CUANTITATIVOS (VALORABLES CON FÓRMULAS)**.

La oferta se presentará indicando el precio (IVA excluido).

- **Bolsa de horas adicionales (hasta 5 puntos)**

Se valorará, hasta 5 puntos, la puesta a disposición de una bolsa de horas adicional de apoyo estratégico corporativo, sin coste para la Administración, destinada a la ejecución de actuaciones extraordinarias, elaboración de informes, apoyo a iniciativas estratégicas o refuerzo temporal de proyectos.

- 500 horas: 3 puntos.
- 1.000 horas: 5 puntos.

- **Certificaciones (hasta 15 puntos)**



Se valorará en este apartado el disponer de certificaciones de la empresa licitadora que permitan comprobar el grado de cumplimiento de requisitos técnicos en materias específicas de conformidad con la siguiente relación:

- Acreditación de metodología corporativa para revisión de accesibilidad digital conforme a UNE-EN 301 549: 2 puntos
- Certificación vigente de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), emitida por entidad acreditada, aplicable a soluciones o servicios relacionadas con el objeto del contrato
 - Nivel alto 5 puntos
 - Nivel medio 3 puntos
 - Nivel bajo 2 punto
- Certificación en Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) ISO 27001 o equivalentes - 2 punto.
- Certificación en gestión de servicios de tecnología de la información (TI) ISO/IEC 20000-1 o equivalentes – 2 punto
- Certificación en Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio (SGCN) ISO 22301 o equivalentes – 2 punto
- Certificación en Calidad ISO 9001 o equivalentes - 1 punto.
- Certificación en Sistema de Gestión Ambiental (SGA) ISO 14001 o equivalentes – 1 punto

c) CRITERIOS SOCIALES. HASTA 20 PUNTOS MÁXIMO

La información necesaria para la valoración de estos criterios (criterios sociales) solo deberá presentarse en el **SOBRE B – CRITERIOS CUANTITATIVOS**. La propuesta para estos criterios se deberá entregar obligatoriamente según se describe en el **ANEXO IV CRITERIOS SOCIALES**.

1. CONTRATACIÓN DE MUJERES – HASTA 5 PUNTOS

Se valorará el porcentaje de mujeres que la empresa licitadora se comprometa a incorporar mediante nuevas contrataciones para la ejecución del contrato (se excluye en consecuencia al personal objeto de subrogación). La puntuación se otorgará conforme a la siguiente escala:

Porcentaje de mujeres sobre las nuevas incorporaciones:

- Menos del 30 %: 0 puntos



- Desde el 30 % hasta menos del 40 %: 1,25 puntos
- Desde el 40 % hasta menos del 50 %: 2,50 puntos
- Desde el 50 % hasta menos del 60 %: 3,75 puntos
- 60 % o superior: 5 puntos

El porcentaje se calculará sobre el total de nuevas incorporaciones realizadas durante la ejecución del contrato en cómputo anual. La condición ofertada deberá mantenerse durante toda la vigencia del contrato respecto de las nuevas incorporaciones a las que resulte aplicable.

Verificación. El cumplimiento se acreditará con carácter anual, mediante el envío a la persona responsable del contrato de:

- Relación de nuevas incorporaciones e identificación del sexo de las personas trabajadoras incorporadas y copia de sus contratos de trabajo.
- Informe de Trabajadores en Alta (ITA), e Informe de Datos de Cotización (IDC).

2. ESTABILIDAD EN EL EMPLEO DE LAS NUEVAS INCORPORACIONES –2,5 PUNTOS

Se valorará con 2,5 el compromiso de que todas las nuevas incorporaciones de personal que la empresa licitadora realice para la ejecución del contrato tengan contrato de carácter indefinido.

Verificación. El cumplimiento se acreditará con carácter anual, mediante el envío a la persona responsable del contrato de:

- Relación de nuevas incorporaciones y copia de sus contratos de trabajo.
- Informe de Trabajadores en Alta (ITA), e Informe de Datos de Cotización (IDC).

3. MEDIDAS DE CONCILIACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD – HASTA 2,5 PUNTOS

Se valorará el compromiso de aplicar durante la ejecución del contrato medidas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar dirigidas específicamente a todo el personal adscrito a la ejecución del contrato.

Se otorgarán hasta un máximo de 2,50 puntos, otorgándose a tal efecto 0,50 puntos por cada una de las siguientes medidas:

- A. Flexibilidad de jornada. Implantación de un sistema de flexibilidad de entrada y/o salida que permita adaptar la jornada laboral a las necesidades de conciliación del personal adscrito al contrato.



- B. Teletrabajo o flexibilidad espacial. Establecimiento de un régimen de teletrabajo o trabajo a distancia para los puestos y funciones en los que resulte compatible con las necesidades de prestación del servicio.
- C. Bolsa de horas o flexibilidad para necesidades de cuidados. Establecimiento de una bolsa mínima de 15 horas anuales para cada persona trabajadora, o sistema equivalente, que permita adaptar o redistribuir dichas horas de trabajo para atender necesidades de cuidado y responsabilidades familiares.
- D. Mejora de permisos. Establecimiento de permisos retribuidos adicionales a los legal o convencionalmente establecidos para atender responsabilidades de cuidado, acompañamiento médico o situaciones familiares debidamente justificadas.
- E. Flexibilidad en vacaciones. Establecimiento de medidas que permitan a las personas trabajadoras la capacidad de elección de los periodos vacacionales para facilitar la conciliación.

Cada medida deberá estar concretamente definida, ser aplicable a todo el personal adscrito al contrato y poder ser efectivamente utilizada durante la ejecución del mismo. No se valorarán declaraciones genéricas de compromiso que no concreten la medida, su ámbito de aplicación y la forma en que podrá ser utilizada.

Verificación. En el plazo de tres meses desde la formalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar:

- Descripción de cada una de las medidas, así como protocolo, procedimiento o regulación interna aplicable; dicha descripción deberá ser suscrita por el Comité de Empresa, o la representación legal de las personas trabajadoras.
- Comunicación fehaciente de la medida al personal adscrito y evidencia de su efectiva implantación;

Además, se podrá requerir información adicional para verificar que las medidas ofertadas han sido efectivamente implantadas, como por ejemplo solicitar una relación nominal de las solicitudes y medidas concedidas.

4. FORMACIÓN EN TEMAS SOCIALES DEL PERSONAL ADSCRITO AL CONTRATO – HASTA 5 PUNTOS

Se valorará el compromiso de proporcionar al personal adscrito a la ejecución del contrato formación adicional a la exigida legal o convencionalmente, relacionada con materias de interés social para la ejecución responsable del servicio.

La formación podrá versar, entre otras, sobre las siguientes materias:

- igualdad de mujeres y hombres.
- diversidad e inclusión.



- Accesibilidad digital
- gestión responsable de proyectos.

A tal efecto se otorgará:

- 1,25 puntos: por el compromiso de proporcionar al menos 2 horas de formación por persona y año durante toda la vigencia del contrato.
- 2,5 puntos: por el compromiso de proporcionar al menos 4 horas de formación por persona y año durante toda la vigencia del contrato.
- 3,75 puntos: por el compromiso de proporcionar al menos 6 horas de formación por persona y año durante toda la vigencia del contrato.
- 5 puntos: por el compromiso de proporcionar al menos 8 horas de formación por persona y año durante toda la vigencia del contrato.

Verificación. Se acreditará con carácter anual mediante:

- Certificado expedido por la empresa o persona formadora, indicativo de titulación de la propia formadora, así como del programa o contenidos, fechas, duración y relación de personas asistentes.
- Factura y justificante del pago de la acción formativa con una empresa o entidad externa.

5. INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD – HASTA 2,5 PUNTOS

Se valorará el número de personas con discapacidad igual o superior al 33% que la empresa licitadora se comprometa a incorporar mediante nuevas contrataciones para la ejecución del contrato (se excluye en consecuencia al personal objeto de subrogación).

A tal efecto se otorgará:

- 1,25 puntos por el compromiso de incorporar al menos una persona con discapacidad a la ejecución del contrato durante el primer año de prestación.
- 2,5 puntos por el compromiso de incorporar al menos a dos personas con discapacidad a la ejecución del contrato durante el primer año de prestación.

Las personas incorporadas deberán realizar efectivamente funciones vinculadas a la ejecución del contrato.

Este criterio tendrá carácter adicional respecto de las obligaciones legales de contratación de personas con discapacidad que resulten aplicables a la empresa.

Verificación. La empresa adjudicataria deberá aportar:



CSV: **A34E56A7CFCCB24**

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: 2026-10-13 14:51:46

- Relación de personas incorporadas a la ejecución del contrato y sus correspondientes contratos de trabajo.
- Certificado de discapacidad (previo consentimiento y cumplimiento de la Ley de Protección de datos de carácter personal), bien anonimizado y con las garantías de confidencialidad correspondientes.
- Informe de Trabajadores en Alta (ITA), e Informe de Datos de Cotización (IDC).

6. PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO –2,5 PUNTOS

Se valorará la implantación de medidas concretas y detalladas de detección, prevención y actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo aplicables al personal que participe en la ejecución del contrato.

A tal efecto se otorgarán 2,50 puntos cuando la empresa se comprometa a:

- Disponer de un protocolo específico de prevención y actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo.
- Realizar acciones de comunicación claras, concisas y fehacientes al personal adscrito al contrato.
- Designar una persona o estructura responsable de su aplicación.
- Realizar, al menos, una acción formativa o informativa anual dirigida al personal adscrito al contrato.

El protocolo deberá establecer, como mínimo, mecanismos de prevención, procedimiento de actuación y garantías de confidencialidad.

Verificación. Con carácter anual se deberá aportar:

- Copia del protocolo vigente indicando fecha de aprobación; evidencia de su comunicación a la plantilla; designación de la persona o estructura responsable; programa de formación; y certificados o documentos acreditativos de la realización de la formación.



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

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

- a) La acreditación de la realización de buenas prácticas en materia de igualdad de género.
- b) El mayor porcentaje de personas trabajadoras fijas con discapacidad igual o superior al 33%, siempre que la empresa o profesional tenga en plantilla un porcentaje superior al 2% de personas trabajadoras 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 personas trabajadoras 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



CSV: A34E56A7CFCCCB24

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / ²² Bēnetakoa 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: 2026-10-13 14:51:46

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

La licitadora 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 de la licitadora y la representación, en su caso, de quien firme de la proposición, consistentes en:

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

1.2. En caso de personas jurídicas, 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. Quienes comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otra persona, 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 válido el certificado de la inscripción de la empresa en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECE).

2. Certificados positivos vigentes expedidos por las administraciones tributarias en las que la licitadora esté obligada 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 la licitadora 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 la licitadora 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 de la licitadora 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. 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 la licitadora 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 empresas licitadoras en participación conjunta o con compromiso de formar UTE, cada una de las empresas concurrentes presentará la citada documentación.

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 empresas licitadores o sus representantes.

Si no se aportara la documentación en el plazo concedido, se le excluirá del procedimiento y se dirigirá el requerimiento a la siguiente licitadora 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 de la licitadora 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 5 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 GENÉRICAS

18. GASTOS A CARGO DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

En la oferta presentada por la adjudicataria 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 a la adjudicataria como pago de los trabajos contratados. Por lo tanto, serán de cuenta de la misma 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 subcontratistas en los términos establecidos en el artículo 18 de esta ley foral. Dicha relación vendrá acompañada de una declaración responsable de la 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, siempre que las cualidades técnicas o personales de la empresa cedente no hayan sido determinantes en la adjudicación, cuando concorra 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.

La empresa cesionaria quedará subrogada en todos los derechos y obligaciones que corresponderían a la 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 la empresa contratista por causas imputables a la misma, 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.
- El incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos por la licitadora en la declaración responsable firmada en el ANEXO IV de criterios sociales, se considerará falta grave y se aplicará una penalidad del 5% del importe de adjudicación.

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

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta de la unidad gestora del contrato, previa audiencia de la contratista, y se harán efectivas



mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial deban abonarse a la contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido.

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

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

La contratista tendrá la obligación de responder de los salarios impagados a las personas trabajadoras afectadas por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aun en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellas sean subrogadas por la nueva contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a esta última.

Como condición especial de ejecución, se establece la siguiente:

- 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 la referida condición especial de ejecución, mediante los certificados y declaraciones que correspondan.

Igualdad entre mujeres y hombres



Como condición especial de ejecución, la empresa adjudicataria deberá cumplir la normativa vigente en materia de igualdad entre mujeres y hombres y, en particular, deberá evitar cualquier discriminación directa o indirecta por razón de sexo en las condiciones de acceso al empleo, contratación, clasificación profesional, promoción, retribución, formación, jornada y demás condiciones de trabajo.

Asimismo, deberá garantizar que no existe una discriminación retributiva entre mujeres y hombres en la prestación de un trabajo de igual categoría profesional en la ejecución del contrato. La inexistencia de desigualdad retributiva se deberá acreditar mediante la auditoría retributiva conforme al Real Decreto 902/2020 y en el caso de empresas con más de 50 personas en plantilla mediante una copia de la auditoría retributiva conforme al Real Decreto 902/2020.

22. AUTORIZACIONES

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

La empresa adjudicataria deberá obtener, en lo que respecta a la utilización de materiales, suministros, procedimientos y equipos necesarios para la ejecución objeto del contrato, las cesiones, autorizaciones y permisos necesarios de 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 la contratista o personas de ella dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, la unidad gestora podrá exigir la



adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

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

24. RÉGIMEN DEL CONTRATO

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

25. PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

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

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

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

En todo caso, la adjudicataria 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. La adjudicataria 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.

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

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

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

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

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

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

- Copia de respaldo: si la prestación implica que los datos se almacenan en los sistemas



de la adjudicataria, existirá un procedimiento normalizado que garantizará la realización de copias de seguridad, así como mecanismos de comprobación de la calidad de la misma con carácter periódico.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En caso de que, conforme a lo previsto en el contrato, la adjudicataria estuviera obligada 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 la adjudicataria. 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, la adjudicataria deberá obtener previamente la autorización expresa para realizar dicha conexión por parte de la unidad gestora del contrato.

- **Subcontratación.**

De acuerdo con lo previsto en el artículo 28.2 del Reglamento General de Protección de Datos, el/la encargado/a del tratamiento solo podrá subcontratar las operaciones de tratamiento de datos de carácter personal con la autorización previa por escrito del/de la responsable del tratamiento.

- **Fin del tratamiento.**

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

- **Auditorías.**

La adjudicataria 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 las empresas licitadoras sobre tratamiento de sus datos.**

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

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

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

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

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



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

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

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

Cuando las personas titulares de datos puestos a disposición de la adjudicataria ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación de tratamiento, portabilidad de datos o a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el Gobierno de Navarra, la adjudicataria se compromete a asistir al Gobierno de Navarra en la respuesta si se le requiere, y si se ejercen ante ella, este debe comunicarlo al Gobierno de Navarra, de forma inmediata y sin dilación.

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/las proveedores/as de aquéllas, de la que hubiera obtenido conocimiento la adjudicataria 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 la adjudicataria 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 de la adjudicataria.
- Toda la información que pueda haber generado la adjudicataria 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.

La adjudicataria se compromete a no revelar ni permitir que se pueda 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 personas ajenas. A tal efecto, la adjudicataria deberá adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas que resulten necesarias para preservar la confidencialidad de la información.

Así mismo, 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, 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/la subcontratista en el que se contemple la cláusula de confidencialidad en los mismos términos que en el presente pliego.

La adjudicataria 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.

La adjudicataria 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 su organización y exigiéndole previamente un compromiso de confidencialidad análogo al presente. En cualquier caso, será responsable directa frente a la DGTD de las actuaciones u omisiones que puedan llevar a cabo dicho personal.

La propiedad sobre la Información Confidencial y cualquier desarrollo de ésta que realice la adjudicataria 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.

La adjudicataria 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 de la adjudicataria de cualquiera de las obligaciones derivadas de la presente cláusula.



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

La adjudicataria 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 se haya designado expresamente como confidencial.

27. PROPIEDAD INTELECTUAL

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

La adjudicataria 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, la adjudicataria 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, la adjudicataria 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, la adjudicataria 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**

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

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

28. EFECTOS DE LA TERMINACIÓN

En caso de terminación del presente Contrato cualquiera que fuera la causa, la adjudicataria 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 de la adjudicataria subsistirá incluso una vez terminada su relación con la DGTD.

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

29. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

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

30. EQUIPO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN

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



La empresa contratista queda obligada a aportar el equipo técnico y medios auxiliares precisos para la buena ejecución del trabajo contratado, como pueden ser los equipos de sobremesa o portátiles, y el software para realizar las tareas objeto de este contrato. Dicho equipamiento deberá ser compatible con el escenario tecnológico de Gobierno de Navarra y deberá ser equipamiento homologado por Gobierno de Navarra. Estos equipos serán configurados por la propia empresa adjudicataria, utilizando una imagen para la instalación que les será facilitada por DGTD.

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

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

En definitiva, la empresa contratista debe suministrar a su personal destinado a la ejecución de los trabajos contratados, todos los equipos, materiales, herramientas, vestuario, elementos de seguridad y demás medios técnicos que fueren necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones encomendadas. En ningún caso, el personal de la empresa contratista deberá 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 de la adjudicataria o en modalidad de teletrabajo. Solo si la actividad lo exige, el personal técnico deberá realizar sus labores en las instalaciones de Gobierno de Navarra. En estos casos, se permitirá el acceso a éstas al personal de la adjudicataria, 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, el personal de la empresa contratista no realizará 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 la adjudicataria. 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. El personal de la empresa contratista que preste servicios en el centro de trabajo de la empresa principal, debe estar en todo momento sometido, 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 del personal destinado a su ejecución material, organizará, distribuirá y supervisará el trabajo del mismo, departiendo con dicho personal 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, la única interlocutora válida con el personal responsable del Gobierno de Navarra, en aras a la lógica y necesaria coordinación que debe existir entre éste y la empresa adjudicataria.

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

La DGTD advertirá a la adjudicataria de todas las reglas y normas relativas a la conducta y seguridad en el trabajo que deban cumplir, 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 de la contratista realizar todas las funciones de supervisión y control del funcionamiento del servicio y de dación de información y formación al personal que va a continuar realizando el trabajo.

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

31. RECLAMACIONES, RECURSOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Podrá interponerse reclamación especial en materia de contratación pública por quien esté legitimado/a 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/la Consejero/a del Departamento 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.

32. RESPONSABILIDAD

Será de obligación de la contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros/as 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.

33. CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO

A los efectos previstos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y, mediante el envío o la presentación de su oferta y demás documentación, la empresa interesada da su consentimiento para el tratamiento



autorizado de sus datos con la finalidad de gestión de la contratación administrativa, siendo 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.

34. INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE SUBROGACIÓN

A los efectos previstos en el artículo 66.3.c. de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, se advierte que la presente contratación se encuentra sometida a la subrogación de las personas trabajadoras que actualmente vienen realizando la actividad objeto del contrato conforme a lo establecido en el convenio colectivo sectorial de ámbito más inferior vigente.

Según lo establecido en el punto uno del artículo 67 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, se ha comunicado a la empresa que actualmente presta el servicio la intención de licitar nuevamente el contrato y ha proporcionado los datos del personal subrogable y las condiciones laborales de aplicación de las personas trabajadoras a subrogar, los cuales se facilitan a los licitadores a los efectos de permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicará tal medida.

Los datos del personal subrogable facilitado por la empresa se adjuntan en el presente pliego regulador en el **ANEXO VI**.



PARTE II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

35. SERVICIOS A OBTENER

El servicio de Soluciones Departamentales (en adelante SSD) de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización (en adelante DGTD) tiene, entre sus funciones:

- Promoción de la innovación, la transformación digital y la cultura del dato en los departamentos de la Administración de su ámbito.
- Contribución a la estrategia de digitalización de la Administración y de Navarra en su conjunto, elaborando junto con los departamentos de su ámbito sus estrategias de transformación digitales, planes de trabajo, seguimiento de planes, memorias y evaluaciones. Asesoramiento en materia de innovación y transformación digital, contribuir a la formación en materia de digitalización, a las unidades de su ámbito. Colaboración para la propuesta y desarrollo de normativa relativa a la transformación digital.
- Realización de la planificación, estudio de viabilidad, diseño, desarrollo, ejecución y dirección técnica, operación, mantenimiento y evolución de proyectos y soluciones de transformación digital de las unidades de la Administración de la Comunidad Foral y los organismos autónomos del ámbito del servicio

Como apoyo a sus funciones, el SSD requiere de un servicio de oficina de proyectos para gestionar las cuentas y los proyectos TIC de los diferentes ámbitos competencia de SSD. En concreto, el servicio comprenderá la gestión de cuenta y gestión de proyectos de los once departamentos ámbito del SSD:

- Presidencia e Igualdad
- Memoria y Convivencia, Acción Exterior y Euskera
- Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias
- Educación
- Cohesión Territorial
- Industria y Transición Ecológica y Digital Empresarial
- Derechos Sociales, Economía Social y Empleo
- Universidad, Innovación y Transformación Digital
- Desarrollo Rural y Medio Ambiente
- Cultura, Deporte y Turismo

Por su parte, el servicio de Soluciones Corporativas de la DGTD (en adelante SSC) tiene, entre sus funciones:



- Planificación, estudio de su viabilidad, proyecto, análisis, desarrollo, ejecución, mantenimiento y gestión de sistemas de información y aplicaciones informáticas de carácter vertical o departamental de las áreas de Hacienda y Política Financiera y en las áreas de Interior y Justicia.
- La coordinación interna, cuando sea necesario, con las unidades de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización, en relación con las peticiones recibidas en su ámbito de competencia.
- El establecimiento de las líneas estratégicas de evolución en materia tecnológica de los sistemas de información en su área de competencia.
- La difusión, asesoramiento, y colaboración para la utilización de los estándares tecnológicos de información y de aplicaciones en su área de competencia.

Como apoyo a sus funciones, el SSC requiere de un servicio de oficina de proyectos para gestionar las cuentas y los proyectos TIC del siguiente ámbito de su competencia:

- Dirección General de Interior
- Dirección General de Justicia

Según lo anterior, el objeto del presente contrato son servicios de Oficina de Proyectos para la gestión de proyectos de sistemas de información de doce departamentos durante un año, con carácter prorrogable.

Dentro de la Oficina, se requieren dos servicios diferenciados:

- Servicio de oficina de proyectos para un área (**gestión de cuenta**)
- Servicio de **gestión de proyectos**

Incluyendo, así mismo, tanto la coordinación del servicio global, como la coordinación de los servicios en cada una de las áreas departamentales.

36. CONTEXTO

36.1. Modelo DGTD

En la DGTD se ha venido definiendo un Modelo DGTD, ya consolidado, que se define entre otras cosas en:

- unas pautas de trabajo que aclaran distintos aspectos del mismo.
- unas plantillas y entregables cuyo objetivo es que la documentación generada sea mínimamente homogénea, facilitando su comprensión en el tiempo
- unas herramientas Gesticna (Gestión TIC de Navarra) que registran y documentan distintos aspectos relacionados con los productos y su ciclo de vida.



- grupos horizontales, es decir, integrados por personas de los distintos Servicios de la DGTD y que intentan que las decisiones de evolución de aspectos del modelo, plantillas, herramientas sean compatibles y coherentes con las necesidades de toda la DGTD. Gestiona es el grupo de Gobernanza de la DGTD y del que dependen finalmente las decisiones que se toman en cualquier aspecto del modelo.
- documentos y formaciones adicionales que completan y extienden aspectos específicos del modelo.

La DGTD tiene la competencia exclusiva de las TIC en Gobierno de Navarra. El Modelo DGTD concreta la forma de trabajo de todas las partes para alcanzar las necesidades de cada departamento de Gobierno de Navarra en materia TIC.

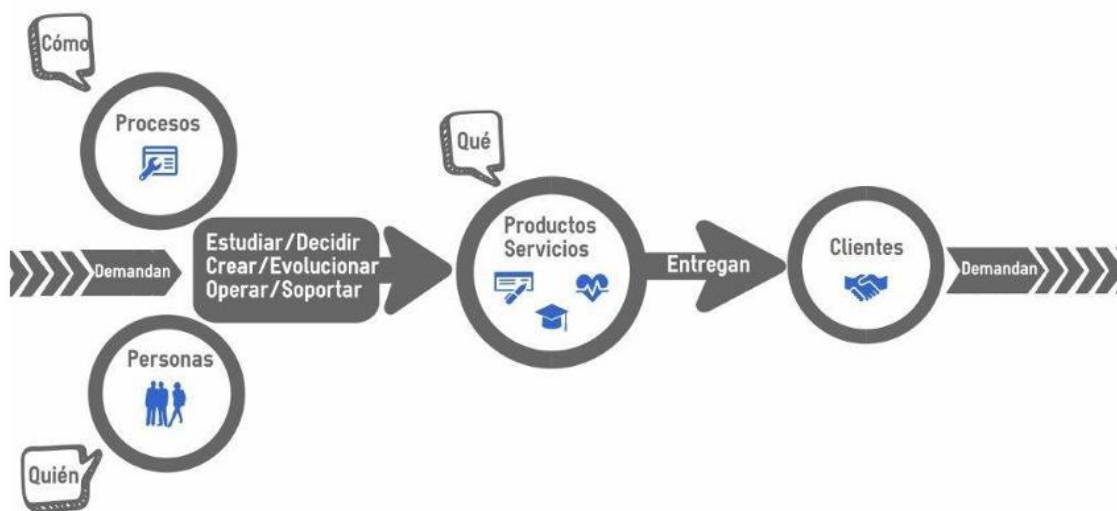
En la DGTD se ha ido concretando a lo largo del tiempo este modelo de trabajo, que ayuda y guía a la DGTD a trabajar de cara a dar el mejor servicio. El Modelo DGTD ordena las tareas y relaciones entre los diferentes roles a alto nivel.

Durante el ciclo de vida de un producto se realizan diferentes procesos de alto nivel alrededor de los mismos, estos serían estudiar y decidir, crear y evolucionar, operar y soportar. A lo largo de todos los procesos, las personas de la DGTD y de las unidades, juegan unos roles que determinan sus responsabilidades.

Este sería un resumen de las principales entidades alrededor de las cuales gira el modelo de trabajo:

- **Productos y Servicios**. Se entienden como productos los sistemas TIC utilizados en Gobierno de Navarra que son creados y/o mantenidos por la DGTD. También se consideran productos las distintas infraestructuras y plataformas sobre las que estos sistemas de información están implantados. Un servicio es un conjunto de acciones que satisfacen una necesidad que no consiste en la creación o evolución de un producto, por ejemplo, soporte, operación, consultoría, auditoría, gestión de cuenta, etc. Un servicio se caracteriza por ser permanente: continúa prestándose hasta que se decide la discontinuidad del mismo.





- **Procesos TIC Básicos**
 - **Estudiar y Decidir.**
 - **Peticiones:** con las que se pueden registrar las necesidades o nuevas iniciativas TIC. Desde la DGTD se recogen y analizan estas peticiones determinando los trabajos en los que se atenderán.
 - **Estudios de Viabilidad:** proceso mediante el cual se concretan las necesidades, se plantean alternativas y se decide cuál ejecutar. Los EV permiten a la DGTD analizar la situación actual, los objetivos que se persiguen, los requerimientos funcionales y técnicos, y plantear alternativas de solución con una estimación de recursos necesarios para llevarlas a cabo.
 - **Crear y Evolucionar.** Una vez se ha tomado una decisión (se ha elegido una alternativa) se crean los trabajos en los que se ejecutan las tareas que crearán o evolucionarán productos y servicios. Un trabajo se realiza entre dos fechas concretas y se gestiona con GesProNa.
 - **Operar y Soportar.** Una vez se han creado los servicios y productos se deben realizar las tareas necesarias de operación y soporte para mantenerlos con el nivel de servicio necesario. Además, se realizarán las tareas de optimización necesarias para reducir costes y mejorar el nivel de servicio. Son tareas de explotación.
- **Roles Rol:** Una función (conjunto de tareas) que realiza una persona en un momento determinado. Una persona puede jugar varios roles. Los roles se agrupan en los siguientes grupos:
 - **Roles de producto:** están asociados a un producto cubriendo toda su responsabilidad (negocio, técnica y explotación) durante el tiempo que el producto existe, luego son roles permanentes.
 - **Roles de trabajo:** están asociados a un trabajo por lo que desaparecen tras la finalización del mismo.
 - **Roles de cuenta:** están asociados a un cliente. Son roles permanentes. Algunos roles son jugados en determinados momentos por personas de los clientes y de empresas externas.



Trabajo

- Gestor de Programa
- Responsable de Proyecto
- Gestor de Proyecto
- Gestor de Implantación
- Gestor de Despliegue

Producto

- Responsable Técnico
- Responsable Explotación
- Responsable de Negocio

Cuenta

- Responsable de Cuenta
- Referente en el departamento

La presente contratación se enmarca dentro de los roles de trabajo, en concreto, el rol de “Gestor de Proyecto” (en adelante GProy) y los roles Gestión de Cuenta (GCue).

36.1.1. Ciclo de vida en la gestión de proyectos

Según el modelo de la DGTD los trabajos TIC se clasifican en tres grandes grupos:

- Estudiar y Decidir
- Crear y Evolucionar
- Operar y Soportar.

En cualquiera de los tres grupos surgen trabajos que es necesario gestionar y que requieren de los servicios de gestión de proyectos.

Estudiar y Decidir

En este tipo de trabajos el ciclo de vida tiene una única fase que corresponde con la de Análisis y decisión.

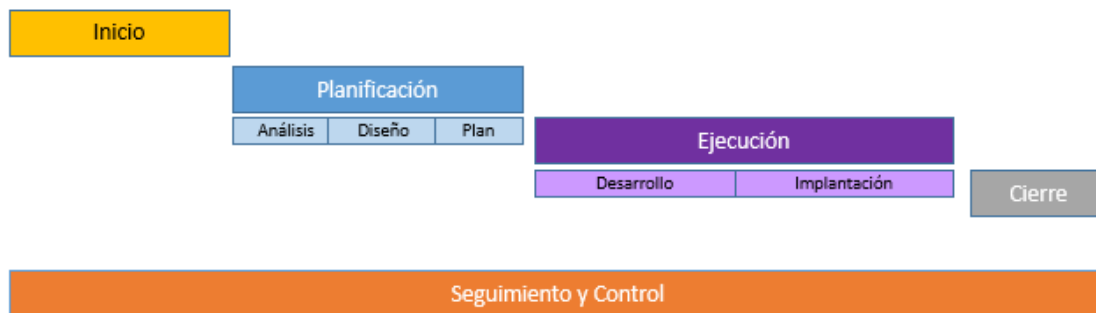
GProy recoge la necesidad de negocio y elabora el documento Estudio de viabilidad, apoyándose en otros roles. Este documento contiene la decisión de si se acomete o no la creación/evolución de un producto y qué alternativa de las planteadas se aplicará como solución.

Crear y Evolucionar

En este caso, las fases por las que pasa un proyecto variarán según el enfoque elegido para su gestión.

De modo general, en el caso de utilizar un enfoque predictivo el ciclo de vida sería el siguiente:





Además, en función de si los equipos de trabajo son internos o externos, la participación de la persona que realiza la gestión de proyecto también puede variar.

En el caso de que se utilice una metodología adaptativa, el ciclo de vida es diferente.

El último grupo de procesos TIC, Operar y Soportar, puede generar multitud de trabajos de diferente índole por lo que no tienen un ciclo de vida claro.

36.1.2. Rol Gestión de Proyectos

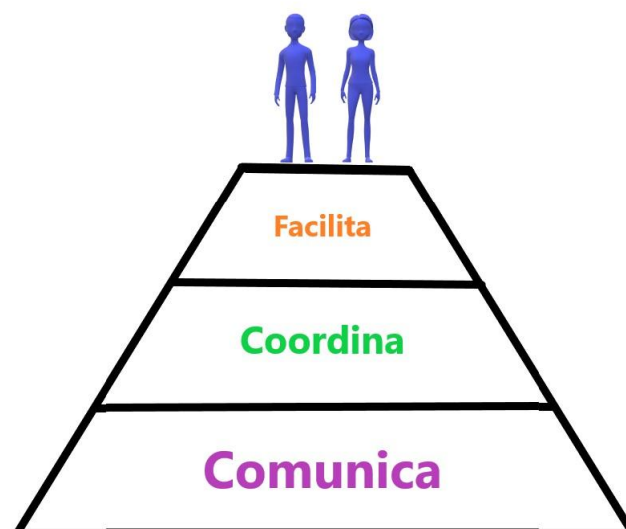
Descripción del rol

Conduce las actividades del proyecto para cumplir con los objetivos dentro de las restricciones.

Gestiona el progreso general del proyecto de cara al responsable de negocio.

Funciones y Responsabilidades

GProy tiene como labores principales la comunicación, coordinación y facilitación en el ámbito de un trabajo.



En los siguientes apartados, se entra más en detalle de las responsabilidades propias de este rol.

Responsabilidades

A continuación, se enumeran las principales responsabilidades (tareas que lidera) que debe cumplir GProy en la gestión de los proyectos.

A nivel general, deberá asumir las siguientes responsabilidades:

- Supervisión de que la entrega de la solución cumpla las restricciones del proyecto.
- Gestión de la ejecución del proyecto (recursos, plazo y funcionalidad del proyecto).
- Gestión de las peticiones de cambios en el proyecto, 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.
- Responsable de velar por el uso de los estándares DGTD: Documentación, repositorio, flujos, herramientas, etc...
- Responsable de reportar en la herramienta Gesprona la información de seguimiento, situación actual, recoger actas de las reuniones y decisiones, y almacenar toda la información y documentación relativa al proyecto en el repositorio del mismo.

A continuación, se muestran otras responsabilidades relativas a distintas áreas de conocimiento:

Alcance y calidad

- Vela por que el RNeg indique claramente:
 - la visión de negocio: objetivos, expectativas (necesidades reales y deseos)
 - los criterios de aceptación, para saber que se han cumplido los objetivos.
- Indicar las restricciones (en plazo, tiempo, coste, recursos, ...), asunciones y lo que queda fuera del alcance.
- En el caso de que sea necesario, asegura que esté definida la estructura de desglose de tareas del trabajo.
- Vela porque el equipo de trabajo entienda la visión y alcance del trabajo.
- Gestiona el alcance y los requisitos.
- Asegura la entrega de los elementos de trabajo definidos (entregables) acordados en el alcance tanto internos como externos.
- Supervisa que la documentación relativa al proyecto, queda actualizada al finalizar el mismo (Catálogo de Productos, Portal Tic, Catálogo Interno, Catálogo de Servicios...)

Tiempo



- Si el trabajo se ha desglosado en tareas y subtareas, vela porque cada una tenga un tiempo estimado, configurando el cronograma. Si procede, se volcará en GesHuman para poder hacer seguimiento.
- Vigila que se haga un uso eficiente del tiempo, evitando impuntualidades, gestionando eficazmente las reuniones, etc.
- Coordina las reuniones de seguimiento y el control del progreso.
- Realiza la monitorización del cumplimiento del cronograma del trabajo.
- De manera proactiva, cuando detecta desviaciones en la planificación, realiza acciones informativas y propone acciones correctivas.

Recursos

- Vela por disponer de los recursos (perfiles técnicos, material, etc.) adecuados para la ejecución del proyecto. Si encuentra carencias, las traslada al RProy, que decidirá qué hacer al respecto.
- Coordina al equipo
- Establece las normas de funcionamiento del equipo (internos y externos): indica desde el principio las funciones que debe realizar cada uno de ellos y como deben interactuar los miembros del equipo.
- Trata de facilitar el trabajo del equipo mediante la resolución de los impedimentos que detecta y/o que le notifica el equipo (EqDes, GImp, GDes, RNeg, ...).
- Coordina la participación de roles especializados (auditoría de seguridad, ATec, ...) en el momento necesario

Comunicaciones e interesados

- GProy debe tener en cuenta que entre un 70-90% de su tiempo es comunicación. Por lo tanto, deberá darle la importancia que tiene. Acuerda y sigue un plan de comunicación del trabajo, definiendo los flujos y canales de comunicación.
- Comunica de manera adecuada los mensajes teniendo en cuenta aspectos como las personas destinatarias, la claridad y el uso correcto del lenguaje.
- Deberá liderar la identificación de las personas interesadas del proyecto y deberá reflejarlas en Gesprona.
- Gestiona las personas interesadas y sus expectativas.
- Involucra lo antes posible a las personas interesadas y no únicamente justo antes de requerir su participación (ejemplos: RNeg, GImp, etc.)
- Salvo excepciones, centraliza la comunicación de todos los participantes en el proyecto.
- Responsable de la comunicación de la situación del proyecto al cliente y otros interesados del proyecto. Para ello utilizará herramientas como la información de seguimiento en Gesprona, reuniones, actas, generación de informes de seguimiento, etc.



- Asegura que la comunicación fluye a otros equipos que puedan verse afectados por el proyecto. Cuando otros proyectos afecten al suyo, el GProy se involucrará en el seguimiento de los mismos, por ejemplo, haciendo una suscripción en Gesprona.
- Reporta a RProy los desvíos que puedan poner en riesgo los objetivos de negocio y si afecta a nivel de programa, informará al GProg.
- Cuando es necesaria, coordina la gestión del cambio, incluyendo la formación a usuarios y roles afectados.
- Fomenta la existencia de un buen clima de trabajo para asegurar que el proyecto avance con los mínimos problemas.
- En el caso de que aparezcan conflictos entre las personas interesadas, los gestiona, siempre con la premisa del respeto, no perdiendo el foco en el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

Riesgos

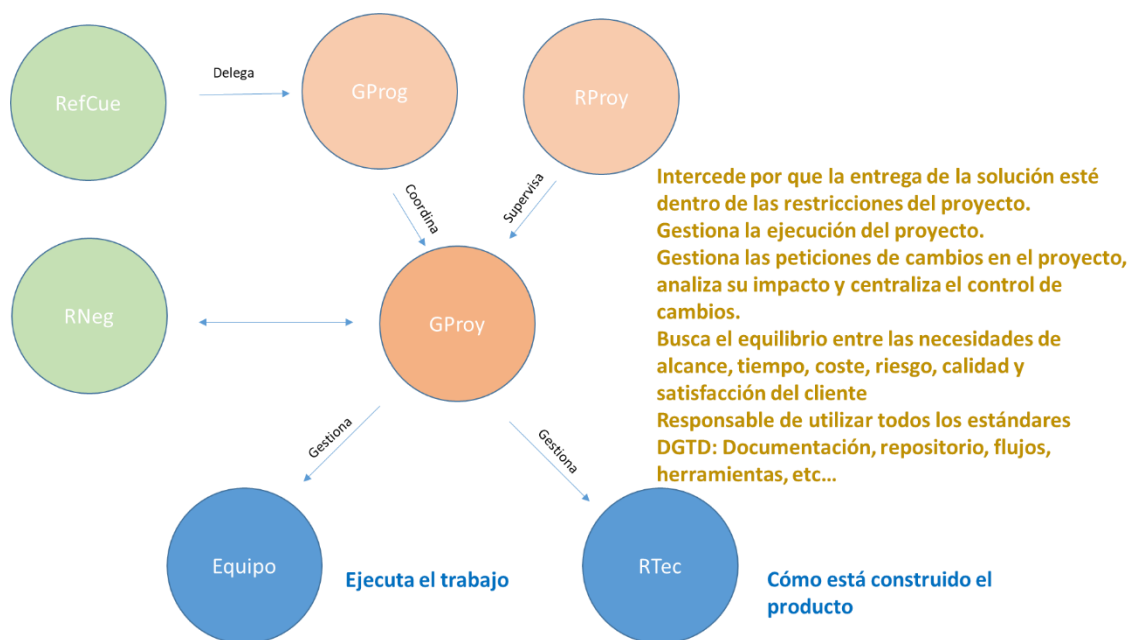
- Revisa los procesos de gestión de riesgos.
- Recopila los riesgos del proyecto con ayuda de todas las personas interesadas.
- Define planes de respuesta ante los riesgos identificados de mayor probabilidad e impacto.

Interacción con otros roles

Centrado principalmente en dos puntos:

- Delimitar bien las fronteras entre el GProy y otros roles, para dejar claro quién hace qué.
- Definir vías de comunicación más habituales entre GProy y otros roles.





GProy – GProg (Gestión de Programa)

- GProy se encarga de la planificación de su trabajo y el GProg de la planificación a alto nivel del programa completo.
- GProy gestiona el listado de peticiones del trabajo y el GProg el listado completo de peticiones del programa.
- El alcance del trabajo que gestiona el GProy puede verse delimitado por el GProg.
- GProy reporta el avance de su trabajo al GProg y asiste a las reuniones de seguimiento de programa para las que se le reclame.

GProy – RProy (Responsable de Proyecto)

- GProy reporta el avance del trabajo al RProy.
- GProy solicita en Gesprona al RProy la creación y finalización de trabajos
- GProy escalará al RProy cualquier cambio en recursos y/o planificación del trabajo respecto a lo acordado previamente.

GProy – RNeg (Responsable de Negocio)

- GProy asesora al RNeg en los EVs, tanto en la definición de los requisitos funcionales como en la elección de alternativas. RNeg es el que debe tomar la decisión.
- GProy asesora al RNeg a la hora de concretar los detalles de una nueva funcionalidad, etc. RNeg es el que debe tomar la decisión.
- El GProy reporta el avance del trabajo al RNeg.
- El GProy propone y negocia con el RNeg la planificación del proyecto (comunicaciones, calendario, etc.) así como los cambios que esta vaya sufriendo, cumpliendo siempre las restricciones marcadas por el RNeg.



- GProy explica la disponibilidad de horario para realizar despliegues, RNeg elige día y hora para realizar despliegue en PRO

GProy – EqDes (Equipo de Desarrollo)

- En un EV, el EqDes identifica los principales requerimientos técnicos asociados a la necesidad de negocio, analizando la viabilidad técnica e identificando las alternativas de solución. GProy recoge toda esta información en el documento del EV.
- En un EV, el EqDes participará en el diseño de la propuesta de solución técnica de sus productos, estimación del esfuerzo, detección de necesidades de desarrollo y propuestas de pruebas de concepto. GProy recopilará toda esta información en el documento del EV.
- Al finalizar un trabajo, GProy debe asegurarse que toda la documentación ha sido actualizada y publicada en los repositorios habituales (sitio del producto, catálogos, etc.) El EqDes es el responsable de elaborar y actualizar la documentación técnica.
- Normalmente el RTec de un producto es parte del EqDes del trabajo de evolución del mismo. Si no fuera así, el GProy debería incluirle como supervisor del proyecto.
- El GProy favorecerá el establecimiento de reuniones internas de seguimiento con el EqDes.

GProy – GImp (Gestión de Implantación)

- En un EV, el GProy solicitará la participación, revisión y validación del documento al GImp asignado.
- GProy acuerda con GImp:
 - Tareas de Operación a realizar.
 - Planificación de los despliegues en los entornos de PRE y PRO.
 - Concretar día y hora de despliegue en PRO
 - En un trabajo del tipo Proyecto Creación, GProy solicita la revisión del DLF al GImp.
 - Si en un trabajo del tipo Proyecto de Evolución se ha modificado el DLF, el GProy solicitará al GImp su revisión.
 - Cuando GProy solicita un despliegue y el cambio es normal, el GImp debe validarlo antes de pasarlo al GDes.

36.1.3. Rol Gestión de Programa y Gestión de Cuenta

Cuando un trabajo es de tipo Programa, el rol que lo gestiona se denomina Gestión de Programa (GProg).

Las funciones y responsabilidades son:



Gestor de Programa (GProg)

Responsabilidades:

- El GProg debe hacer el seguimiento necesario con los GProy de los proyectos bajo el programa para mantener el objetivo del programa alineado.
- Para ello debe incluir los trabajos y/o programas que componen el programa en GesProna, reflejando las decisiones del RNeg del programa.
- Debe coordinar la planificación global de todos los trabajos junto con el RNeg del programa y los GProy de los trabajos.
- Debe documentar el estado actual del programa y las actualizaciones de seguimiento.
- Comunicar cualquier desviación de los trabajos relevante al RNeg.
- Realizar las reuniones de seguimiento del programa tanto con el RProg y RNeg como con los distintos GProy cuando sea necesario.
- Se recomienda realizar la gestión de las peticiones asociadas al programa siguiendo [la guía de Gestión de Peticiones](#)
- El GProg coordinará y equilibrará los recursos implicados en los trabajos que están gestionados desde el mismo.

Definición de proyecto y programa:

- **Trabajo:** Esfuerzo que tiene un comienzo y un fin definido para producir un producto, servicio, o resultado, que es único. Por tanto, tiene un alcance y recursos definidos.
- **Programa:** Colección de proyectos bajo una coordinación común para conseguir un objetivo común y concreto.

En el ámbito de un programa se gestionan de manera general los siguientes aspectos:

- **Alcance:** Se gestionan los hitos principales del programa, cuyo cumplimiento permite acercarse progresivamente al objetivo final. Además, se gestionan los cambios de alcance, de manera que se hagan con el conocimiento y aprobación del Responsable de Negocio del Programa, asumiendo los cambios que provocan en recursos y tiempo.
- **Recursos:** Se gestionan los recursos que están asignados al programa, evaluando la adecuación de los mismos y haciendo una previsión de las necesidades futuras. Es habitual tratar de estos recursos:
 - Equipo de desarrollo del producto.
 - Equipo de soporte del producto.
 - Licenciamiento del producto, en aquellos casos en los que el producto lo proporcione una empresa externa.
 - Infraestructura que soporte el producto.
 - Otros
- **Tiempos:** Se gestionan las fechas acordadas de duración de los diferentes trabajos que contiene el programa. Es recomendable realizar un Estudio de Viabilidad para determinar los 3 aspectos anteriores, Alcance incluido, trabajos necesarios para cumplir el objetivo, duración de los mismos y recursos necesarios.
- **Peticiones:** Gestión de las necesidades de Negocio mediante el registro de peticiones



asignadas al programa para su priorización y asignación a trabajos. Las peticiones pueden ser de varios tipos, por ejemplo:

- Peticiones Funcionales, en las se solicita la evolución de un producto, estas son las peticiones más habituales.
- Peticiones técnicas, en las que habitualmente el RTec o RExp, solicitan una modificación en la tecnología, por ejemplo, para adaptarse al escenario tecnológico de Gobierno de Navarra
- Peticiones para el estudio del rendimiento de un Producto, en caso de que se considere que deba mejorarse, o por existir incidencias repetitivas.
- Peticiones sobre cumplimiento normativo, que pueden ser realizadas por roles técnicos o por Responsable de Seguridad.
- Etc....

Tipos de programa

Programa con objetivo concreto

Objetivo: El motivo principal de este programa es de cumplir con un objetivo de Negocio, que por su complejidad no se pueda hacer en un solo trabajo, o porque requiera de la colaboración y coordinación de varios equipos de trabajo diferentes.

El tipo de trabajos que contienen estos programas suele ser:

- Varios trabajos de evolución de diferentes productos, que son necesarios para la consecución del objetivo de negocio. Además, pueden incluirse trabajos que no sean de evolución de productos, por ejemplo, para la formación a los usuarios, y la gestión del cambio.
- Trabajos necesarios para la consecución de un objetivo de negocio que, aunque afecten fundamentalmente a un producto, la complejidad de implantarlo en toda la organización requiere de proyectos diferenciados. El objetivo de Negocio de estos programas, también puede ser tecnológico.

Programa de evolución de un producto/suite

Objetivo: El motivo principal es de gestionar las evoluciones de un producto (o Suite), permitiendo hacer una gestión de las peticiones, para planificarlas en trabajos a lo largo del tiempo según la priorización realizada en el programa.

El tipo de trabajos que contienen estos programas suele ser:

- Trabajos para la evolución de un producto, o una Suite de productos.

Programa de Gestión de Cuenta



Objetivo: El motivo principal de este programa es el de gestionar todos los trabajos que pertenecen a un mismo Cliente o Cuenta. Denominamos “cuenta” a una unidad de Gobierno de Navarra que requiere de proyectos TIC.

Para la unidad permite tener una visión de los Trabajos y programas que hay bajo este programa de Cuenta de una manera estructurada. Permite la existencia de programas de Objetivo de Negocio y de Programas de Evolución de productos bajo este y si es necesario pueden existir programas de SubCuenta.

El rol que gestiona los programas de tipo Gestión de Cuenta es el Gestor de Cuenta (GCue).

36.2. Nuevo Modelo de colaboración para la transformación digital

En octubre de 2024, la DGTD presentó el nuevo modelo de colaboración para la transformación digital a las diferentes direcciones generales de Gobierno de Navarra.

Partiendo del modelo existente de gestión de la demanda, en el que la DGTD actúa como fábrica de software, y en el que ha llegado un momento en que es imposible atender a todas las demandas. Evolucionar hacia un modelo de colaboración DGTD-unidades, en el que ambas trabajen para conseguir una transformación digital real, con tres características fundamentales:

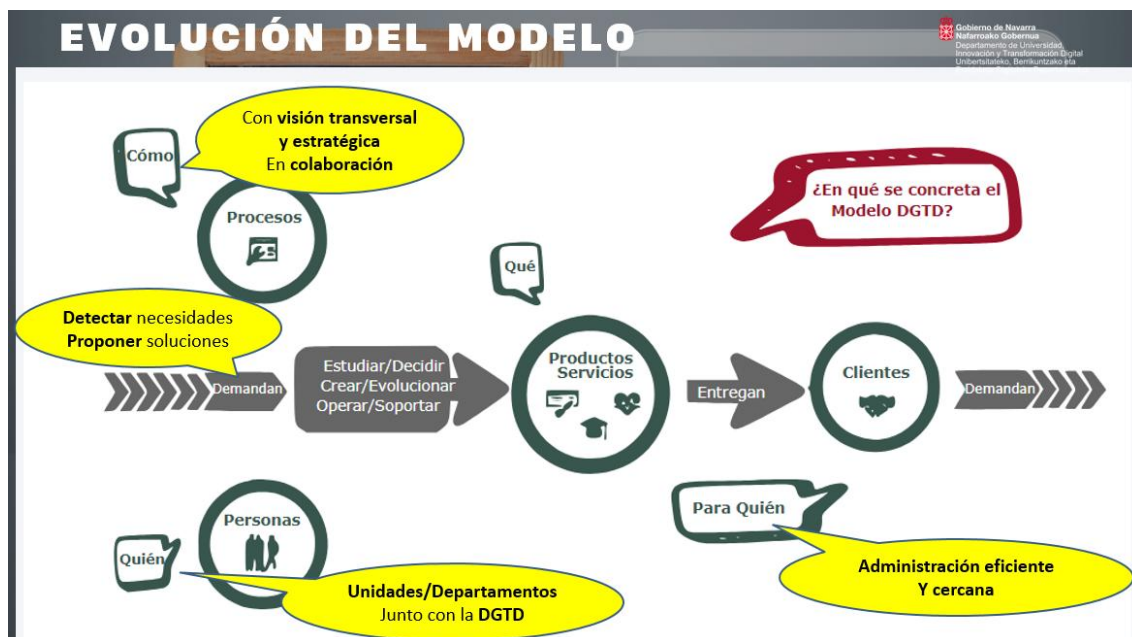
- **Proactividad:** no se atienden necesidades, si no que surgen iniciativas transformadoras, tanto de parte de la DGTD como de las unidades
- **Eficiencia y ciudadanía en el centro:** impulsar soluciones transversales, homogeneizar procesos y soluciones, tanto internas como de cara a ciudadanía, que permitan eficientar los procesos internos y mejorar la experiencia ciudadana y la relación de la misma con la administración.
- **Estrategia:** no trabajar sólo en la demanda, sino incorporar la estrategia (de la unidad, de la DGTD y transversales) y una planificación anual que permita conseguir esta estrategia



EVOLUCIÓN DEL MODELO



El nuevo modelo, no sustituye al actual, sino que lo complementa:



En el marco de este nuevo modelo se han ido lanzando diferentes iniciativas que lo concretan.

Planes estratégicos y operativos de Transformación Digital

Se han elaborado planes estratégicos de transformación digital (a 3-4 años), que marcan los retos, objetivos y metas a conseguir para la transformación digital de las diferentes unidades.

Así como planes operativos anuales, que recogen los proyectos concretos a realizar para ir consiguiendo dichos objetivos y metas, así como proyectos transversales y proyectos de operativa continua.



Así mismo, se han elaborado diagnósticos de situación en materia de transformación digital de cada una de las unidades, que han servido de base para conocer la situación de partida.

Así, de cada una de las unidades se dispone de los siguientes entregables:

- Diagnóstico de madurez digital
- Plan estratégico
- Plan operativo
- Infografía resumen
- Presentación

Ejemplo de infografía de una de las unidades, en la que se recoge un extracto del diagnóstico, plan estratégico y plan operativo:



Red de Transformación Digital

Se ha constituido la red de transformación digital, constituida por las personas con rol Referente de departamento, así como otras personas que, aunque no tienen el rol referente, tienen interés o impulsan de algún modo la digitalización en sus unidades. En el ámbito de la red, se han realizado diferentes actividades:

- Newsletter mensual: con noticias que pueden resultar de interés en el ámbito de la digitalización, sobre todo en la administración pública
- Jornadas de la red de TD: se han llevado a cabo dos jornadas de intercambio de proyectos destacados, buenas prácticas, debate... en torno a la digitalización.



CSV: A34E56A7CFCCB24

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: <https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

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

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-10-13 14:51:46

- Formaciones: se han impartido formaciones de interés transversal a las personas de la red

37. REQUERIMIENTOS

37.1. GESTIÓN DE PROYECTOS

37.1.1. Alcance

Se deberán desempeñar todo lo descrito en el apartado **36.1.2 Rol Gestión de Proyectos**.

37.1.2. Tareas

En general, consistirá en:

- Gestionar el proyecto para cumplir con los objetivos dentro de las restricciones del proyecto.
- Conducir las actividades del proyecto para cumplir con los objetivos dentro de las restricciones.
- Gestionar el progreso general del proyecto.

Funciones:

- Identificación, coordinación, priorización y organización de las diferentes demandas, tanto funcionales como técnicas
- Planificación de los 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 aplicaciones, 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 estudios de viabilidad



- 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

Actividades a alto nivel del GProy:

- Garantizar que se entiendan las expectativas del negocio en el resto de los equipos
- Gestionar la comunicación técnica interna y externa
- Centralizar a la gestión de cambios
- Gestionar el ámbito del proyecto y las decisiones/concesiones críticas
- Gestionar el progreso del proyecto y gestiona el estado del mismo
- Gestionar el proceso de gestión de riesgos
- Coordinar reuniones de revisión en cada Hito
- Revisar los entregables del equipo de desarrollo y las revisiones realizadas por el equipo
- Gestionar el calendario maestro del proyecto

Actividades concretas del GProy:

- Reuniones: Inicio Formal del Proyecto
- Reuniones: Aceptación del Acta o Notas de la Reunión
 - Visión y Alcance
 - Requisitos del proyecto
 - Criterios de Aceptación/Requisitos de aprobación
 - 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)
- Gestión de cambios
- Plan de Comunicación. El análisis de los requisitos de comunicaciones y Estrategia de Comunicación y la Gestión de la Comunicación
 - Definición de Grupos de Audiencias
 - Documentación
 - Roles y Responsabilidades
 - Matriz de Asignación de Responsabilidades
 - Formación a personas usuarias
- Plan de respuesta ante los riesgos identificados de mayor probabilidad e impacto
- Planificación del Proyecto



- Planificación de auditorías y sistemas de control del proyecto

37.2. GESTIÓN DE CUENTA

37.2.1. Alcance

Se deberán desempeñar todo lo descrito en el apartado **36.1.3 Rol Gestión de Programa y Gestión de Cuenta**.

La gestión de cuenta consistirá en liderar de forma estratégica la relación con el departamento para impulsar su evolución tecnológica y de negocio, identificando sus necesidades, definiendo una hoja de ruta de cambio, y acompañando la ejecución de iniciativas que generen impacto real (en eficiencia y en mejora de la relación con ciudadanía), todo ello mediante una colaboración continua con los distintos interesados y poniendo el foco tanto en la adopción de soluciones digitales como en la gestión del cambio cultural para garantizar resultados sostenibles a medio y largo plazo.

Además de lo anterior, la gestión de cuenta se concretará en:

- Apoyo al Responsable de Cuenta en sus funciones
- Gestión de los programas correspondientes de la cuenta

37.2.2. Tareas

La persona gestora de cuenta actuará de forma proactiva en la identificación de iniciativas de transformación digital, elaboración de propuestas de actuación, detección de oportunidades de mejora y promoción de estudios de viabilidad alineados con los planes estratégicos y operativos de las unidades.

En cuanto a tareas más concretas:

- Gestionar el programa correspondiente de la cuenta
- Apoyar a la persona Responsable de Cuenta en sus funciones, que son:



Responsable de Cuenta (RCue)

Persona de la DGTD que coordina a un cliente. El RCue puede apoyarse para la realización de sus tareas en un gestor de cuenta (GCue).

Estas son sus funciones principales sobre un cliente:

En el marco de los trabajos gestionados por la DGTD las **responsabilidades** del RCue son:

- Gestiona la financiación de los productos y servicios solicitados en la DGTD dentro del ámbito de su servicio. Cuando los servicios y/o productos son competencia del SHARyS, ADIG o del SITYCS la gestión la realizan ellos.
- Gestiona el portfolio de trabajos de su cliente:
 - Atiende las peticiones no procedimentadas normalmente en EV's.
 - Nombra los roles DGTD de los productos y trabajos, decidiendo sobre los tiempos de ejecución.
 - Decide junto al RefDep la apertura de programas
- Ayuda al RefDep a:
 - Definir y priorizar la creación y evolución de productos
 - Gestionar los cambios en priorización y financiación

- Coordinarse, junto con la persona Responsable de Cuenta, con la persona Referente en el departamento, para seguimiento de los diferentes programas de su cuenta:

Referente en el departamento (RefDep)

Persona del cliente, que tiene la autoridad máxima sobre una unidad frente a la DGTD. En el caso de ser necesario por volumen o complejidad del servicio el Referente podrá delegar parte de sus tareas en el sub Referente de Departamento (subRefDep).

Sus principales funciones son:

- Gestiona la financiación de los servicios y productos solicitados a la DGTD.
- Realiza las peticiones no procedimentadas
- Decide la alternativa en los EV's.
- Nombra a los roles cliente, especialmente al Responsable de Negocio (RNeg) de todos los trabajos que se derivan de los EV.
- Toma decisiones de cambios en la priorización y financiación de los trabajos.

- Coordinarse, junto con los diferentes GProy y GProg implicados, para seguimiento de los diferentes programas y trabajos de su cuenta.
- Colaborar en la transformación digital de una unidad:
 - Conocer el Plan Estratégico de Transformación Digital de la unidad (cuenta)
 - Colaborar en la elaboración del Plan Operativo de Transformación Digital de la unidad
 - Colaborar en el seguimiento del plan operativo anual de la unidad
 - Colaborar en la actualización del diagnóstico de madurez digital de la unidad.

37.2.3. Mejora del servicio de gestión de cuenta

Las licitadoras deberán proponer cómo darán el servicio de gestión de cuenta según las tareas anteriores, e incluir iniciativas concretas de mejora, como pueden ser:

- Establecer un punto de atención único a departamentos telefónico y online (personal o virtual con IA) para todas las solicitudes a la DGTD (catálogo/ proyectos / infraestructura/telecomunicaciones...). Amable con lenguaje natural, capaz de gestionar peticiones de catálogo, nuevo EV o incluso DP y mostrar Cuadro de mando de peticiones y atenciones.,



- Establecer una planificación anual por departamento, y una memoria de trabajo anual por departamento y global
- Establecer herramientas y procedimientos para una mejor coordinación y atención a los departamentos
- Establecer herramientas y procedimientos para una mejor coordinación y seguimiento con la DGTD
- Iniciativas de motivación para la transformación digital de los departamentos, como realización de formaciones/jornadas/reuniones o encuentros divulgativos sobre proyectos realizados, hitos, tecnologías emergentes...

37.3. COORDINACIÓN

Coordinación departamental

La empresa adjudicataria deberá realizar servicios de coordinación de los trabajos en cada ámbito departamental o agrupación de departamentos que determine la DGTD.

- Sus funciones incluirán:
 - Coordinación de GProys/GCue asignadas en el ámbito.
 - Equilibrado de cargas de trabajo.
 - Seguimiento de indicadores de actividad y calidad.
 - Supervisión de la aplicación homogénea del Modelo DGTD.
 - Interlocución operativa con la persona responsable de la DGTD.
 - Gestión de sustituciones y continuidad del servicio.

Este servicio no sustituye a las funciones de gestión de cuenta o gestión de proyectos, sino que se trata de funciones de coordinación operativa del equipo de GProys/GCue de un ámbito departamental determinado.

Coordinación del servicio

Como parte del servicio se requiere de la **coordinación del servicio global**, cuyas tareas serán:

- Control y seguimiento de la totalidad de los servicios cuya ejecución esté a cargo de la empresa adjudicataria.
- Valoración del esfuerzo necesario para la realización de trabajos y del plazo de realización.
- Centralizar y coordinar las relaciones con Gobierno de Navarra.
- Dirigir los trabajos realizados por el personal de su empresa y verificar su nivel de calidad, entregando a las personas responsables de Gobierno de Navarra, los informes de



verificaciones realizadas.

- Garantizar que la documentación sigue las normas establecidas en Gobierno de Navarra y que los documentos elaborados queden registrados en sus sistemas.
- Coordinar de forma integral los proyectos en relación con los diferentes equipos que intervienen en la vida de un proyecto.
- Supervisar los trabajos realizados en los proyectos y asegurar el cumplimiento de los compromisos.
- Garantizar que la información relativa al estado de cada proyecto se mantenga actualizada en las herramientas habilitadas para ello
- Aseguramiento de la mejora continua.
- Asegurar el correcto control, uso y cumplimiento de los procedimientos, instrucciones, estándares de trabajo, formatos, registros y requisitos de calidad establecidos para el servicio.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa externa que sea de aplicación.

37.4. EQUIPO DE TRABAJO

37.4.1. EQUIPO DE TRABAJO

La adjudicataria deberá poner a disposición del contrato un equipo multidisciplinar con la capacidad, experiencia y dedicación necesarias para garantizar la correcta prestación de los servicios objeto del contrato.

La organización del equipo deberá estar orientada a asegurar una adecuada gobernanza de la cartera de proyectos, la coordinación de los distintos agentes involucrados y el cumplimiento de los objetivos, alcance, plazos y niveles de calidad establecidos.

Estructura organizativa mínima

El equipo deberá estructurarse, como mínimo, en los siguientes perfiles:

- Coordinador/a del Servicio

Responsable de la dirección operativa del servicio y de la coordinación global de la Oficina de Proyectos.

Actuará como interlocutor/a principal con la Dirección del contrato, siendo responsable del seguimiento global de la prestación, la coordinación de los recursos asignados, la supervisión de los entregables y la gestión de los riesgos y escalados.

- Gestor/a Senior de Proyectos, Gestión de Cuenta y Coordinación departamental



Responsable de la gestión de iniciativas estratégicas, programas o proyectos de especial complejidad. Asimismo, será responsable de la relación proactiva con las áreas usuarias y responsables de cuenta, identificando oportunidades de mejora, impulsando nuevas iniciativas y garantizando la alineación de los trabajos con los objetivos estratégicos de la organización. También será responsable de la coordinación departamental.

- Gestores/as de Proyectos

Responsables de la planificación, ejecución, coordinación y seguimiento de los proyectos asignados, garantizando el cumplimiento de los objetivos definidos y facilitando la comunicación entre los distintos equipos implicados.

Modelo de funcionamiento

El equipo trabajará bajo un modelo de gestión colaborativo, basado en los principios de planificación, seguimiento continuo, gestión por indicadores y mejora continua.

Entre sus funciones de coordinación se incluirán:

- Seguimiento periódico del estado de los proyectos y programas.
- Gestión de riesgos, dependencias e incidencias.
- Elaboración y mantenimiento de cuadros de mando e indicadores.
- Preparación y participación en comités de seguimiento y dirección.
- Coordinación de la cartera de proyectos y de las prioridades de actuación.
- Apoyo metodológico a los responsables de proyecto.
- Gestión del conocimiento y mantenimiento de repositorios documentales.
- Impulso de acciones de mejora continua y optimización de procesos.
- Interlocución y gobierno

El adjudicatario designará un Coordinador del Servicio que actuará como interlocutor único frente a la Administración para todos los aspectos relacionados con la ejecución del contrato.

La organización del servicio deberá contemplar, al menos:

- Reuniones operativas de seguimiento.
- Comités periódicos de seguimiento del servicio.
- Comités de dirección para el análisis de la evolución de la cartera de proyectos y la toma de decisiones.
- Mecanismos de escalado para la resolución de incidencias y situaciones de riesgo.
- Flexibilidad organizativa

La distribución de efectivos entre los distintos perfiles podrá adaptarse a las necesidades reales de la prestación, siempre que se mantengan las capacidades mínimas requeridas y se garantice la adecuada cobertura de las funciones definidas en el presente pliego.



Dimensionamiento y calidad del servicio

La empresa adjudicataria deberá disponer, durante toda la vigencia del contrato, de un equipo de trabajo suficiente para atender los servicios demandados, y con los perfiles requeridos.

Cualquier sustitución de un miembro del equipo se deberá producir sin reducir la calidad y dimensionamiento de los servicios prestados. La empresa adjudicataria comunicará la propuesta de sustitución con una antelación mínima de 15 días naturales y garantizará el solape y la transferencia de conocimiento necesarios.

El incumplimiento de las obligaciones relativas al mantenimiento del equipo de trabajo se considerará falta grave a los efectos de la cláusula 20 de la Parte I.

Ubicación

Tal como se ha indicado en el apartado 31, siempre que sea posible los trabajos se realizarán en los locales de la adjudicataria o en modalidad de teletrabajo. Solo si la actividad lo exige, el personal técnico deberá realizar sus labores en las instalaciones de Gobierno de Navarra.

Para los servicios de Gestión de Cuenta y Gestión de Proyectos, podrá requerirse mantener reuniones presenciales, en el ámbito de trabajos o programas, con las personas referentes departamentales y responsables de negocio correspondientes en las instalaciones de las unidades de Gobierno de Navarra (por lo general, ubicadas en Pamplona y Comarca). En ningún caso se imputarán gastos de desplazamiento por este motivo, ya que el acudir a estas reuniones presenciales es parte del servicio requerido.

37.4.2. PERFILES REQUERIDOS

A continuación, se detallan las funciones que deben desempeñar cada perfil requerido en cada uno de los servicios y sus y características

Dirección de Proyecto (Coordinación)

- Responsable de la coordinación integral de los servicios y proyectos gestionados por la Oficina de Proyectos, garantizando el cumplimiento de los objetivos, plazos, calidad y niveles de servicio comprometidos, así como la adecuada interlocución con los distintos



agentes implicados.

- **Funciones**

- Coordinar y supervisar las actividades realizadas por los equipos de trabajo asignados al servicio.
- Actuar como interlocutor principal con la Dirección del contrato y los responsables funcionales y técnicos de la organización.
- Realizar el seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos, hitos, entregables, indicadores de calidad y acuerdos de nivel de servicio (SLA).
- Planificar, organizar y priorizar las actuaciones necesarias para asegurar la correcta ejecución de los proyectos e iniciativas gestionadas por la Oficina de Proyectos.
- Identificar riesgos, dependencias e incidencias, promoviendo acciones preventivas y correctivas que minimicen su impacto.
- Coordinar la gestión de la demanda y la asignación de recursos, velando por la optimización de la capacidad disponible.
- Elaborar y presentar informes periódicos de seguimiento, cuadros de mando, indicadores de avance y documentación de gestión.
- Impulsar la aplicación de metodologías, procedimientos y buenas prácticas de dirección y gestión de proyectos.
- Coordinar la preparación, revisión y validación de entregables, garantizando su calidad y adecuación a los objetivos establecidos.
- Facilitar la comunicación y coordinación entre las diferentes áreas involucradas, tanto internas como externas.
- Promover iniciativas de mejora continua orientadas a incrementar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción de las unidades atendidas.

- **Responsabilidades:**

- Garantizar la correcta prestación del servicio contratado.
- Asegurar la trazabilidad y seguimiento de las actuaciones realizadas.
- Velar por el cumplimiento de los procedimientos, estándares y normativa aplicable.
- Mantener actualizada la información de gestión y gobierno del servicio.
- Coordinar la resolución de incidencias y escalados que afecten a la consecución de los objetivos del contrato.
- Ética en la gestión de la información manejada en el ámbito del proyecto

- **Perfil requerido:**

- Experiencia acreditada de más de 8 años en coordinación y dirección de gestión de servicios TIC, oficinas de proyectos o similares.
- Certificaciones en metodologías de gestión de proyectos (PMBOK, PRINCE2,



- Agile, Scrum o equivalentes).
- Capacidades de liderazgo, organización, comunicación, negociación y gestión de equipos multidisciplinares.
- Experiencia en elaboración de informes ejecutivos y seguimiento de indicadores de servicio.
- Habilidades integrales de gestión y experiencia contrastada “expertise profesional” en transformación digital para materializar su impronta en la visión del proyecto
- Buenas prácticas de gestión de proyectos, predictivas y ágiles

Gestión de Proyectos Senior de Transformación Digital (Gestión de Cuenta, Gestión de Programa y Gestión de Proyectos)

Responsable de la dirección, planificación, coordinación y seguimiento de proyectos estratégicos, garantizando la consecución de los objetivos establecidos en términos de alcance, plazo, coste, calidad y generación de valor. Asimismo, actuará como responsable de la gestión de cuenta, asegurando una adecuada relación con los responsables del contrato, la identificación de necesidades y la evolución continua de los servicios prestados, y coordinando y supervisando las personas gestoras de proyecto junior que gestionen proyectos de su área/cuenta.

- Funciones principales
 - Dirigir y gestionar proyectos de carácter estratégico o alta complejidad, asegurando el cumplimiento de los objetivos comprometidos.
 - Definir, planificar y supervisar la ejecución de proyectos, incluyendo alcance, cronograma, recursos, riesgos, dependencias y entregables.
 - Coordinar equipos multidisciplinares, facilitando la colaboración entre las diferentes áreas implicadas.
 - Realizar el seguimiento integral de los proyectos mediante indicadores de avance, calidad, plazo y presupuesto.
 - Identificar, evaluar y gestionar riesgos, incidencias y desviaciones, proponiendo e impulsando las medidas correctoras necesarias.
 - Elaborar informes ejecutivos, documentación de seguimiento y materiales de apoyo a la toma de decisiones.
 - Apoyar la definición y priorización de la cartera de iniciativas y proyectos de la organización.
 - Garantizar la adecuada aplicación de metodologías, estándares y buenas prácticas de gestión de proyectos.
 - Facilitar la gestión del cambio asociada a los proyectos, promoviendo la adopción de las soluciones implantadas.
 - Coordinar la validación y aceptación de entregables con las áreas usuarias y



responsables del contrato

- Funciones de gestión de cuenta
 - Dirigir y gestionar proyectos de carácter estratégico o alta complejidad, asegurando el cumplimiento de los objetivos comprometidos.
 - Definir, planificar y supervisar la ejecución de proyectos, incluyendo alcance, cronograma, recursos, riesgos, dependencias y entregables.
 - Coordinar equipos multidisciplinares, facilitando la colaboración entre las diferentes áreas implicadas.
 - Realizar el seguimiento integral de los proyectos mediante indicadores de avance, calidad, plazo y presupuesto.
 - Identificar, evaluar y gestionar riesgos, incidencias y desviaciones, proponiendo e impulsando las medidas correctoras necesarias.
 - Elaborar informes ejecutivos, documentación de seguimiento y materiales de apoyo a la toma de decisiones.
 - Apoyar la definición y priorización de la cartera de iniciativas y proyectos de la organización.
 - Garantizar la adecuada aplicación de metodologías, estándares y buenas prácticas de gestión de proyectos.
 - Facilitar la gestión del cambio asociada a los proyectos, promoviendo la adopción de las soluciones implantadas.
 - Coordinar la validación y aceptación de entregables con las áreas usuarias y responsables del contrato
- Funciones de gestión de programa y gestión de proyectos
 - Seguimiento de las solicitudes en el proyecto
 - Analizar la información aportada para realizar el proyecto
 - Elaborar la documentación y los entregables
 - Coordinación con el resto de roles que forman el equipo de trabajo del proyecto, ayudando a resolver los impedimentos que surgen en el transcurso del proyecto.
 - Implementar las metodologías definidas en las reuniones de proyecto
 - Planificación y seguimiento de las tareas que componen un proyecto de evolución, implantación o migración, controlando las dedicaciones y avance y garantizando la correcta documentación del mismo.
 - Garantizar la correcta consecución de los objetivos de los proyectos y programas asignados.
 - Asegurar el mantenimiento de una relación fluida y de confianza con los responsables de la organización.
 - Velar por la calidad y consistencia de los entregables generados.
 - Garantizar la disponibilidad de información actualizada sobre el estado de proyectos, riesgos, dependencias y resultados.



- Impulsar la mejora continua y la generación de valor a través de los servicios y proyectos gestionados.
- Anticipar necesidades futuras y contribuir a la definición de estrategias de evolución del servicio
- Coordinar y supervisar las labores de las personas gestoras de los proyectos del programa
- Perfil requerido
 - Experiencia acreditada superior a 7 años en dirección y gestión de proyectos TIC o de transformación digital.
 - Experiencia demostrable en entornos PMO, gestión de programas y coordinación de iniciativas transversales.
 - Experiencia en gestión de cuenta, interlocución ejecutiva y gobierno de servicios.
 - Certificaciones de metodologías de gestión de proyectos y servicios (PMBOK, PRINCE2, Agile, Scrum, ITIL o equivalentes).
 - Capacidad de liderazgo, planificación, negociación, comunicación ejecutiva y gestión de interesados.
 - Experiencia en elaboración de reporte ejecutivo y presentación de resultados ante órganos directivos.

Gestión de Proyectos de Transformación Digital (Gestión de Proyectos)

Responsable de colaborar y aportar su labor en la respuesta a las solicitudes realizadas en cada proyecto. Persona encargada de apoyar las actividades de planificación, seguimiento, documentación y coordinación de proyectos, colaborando con la persona gestora de cuenta en la ejecución de las iniciativas asignadas.

- Funciones principales:
 - Apoyar la planificación y seguimiento de tareas, hitos y entregables de los proyectos.
 - Colaborar en la recopilación, actualización y mantenimiento de la documentación de proyecto. Colaborar en la elaboración de la documentación y los entregables.
 - Realizar actividades de seguimiento administrativo y operativo de los proyectos.
 - Preparar informes de avance, actas de reuniones y documentación de soporte.
 - Dar soporte en la identificación y seguimiento de incidencias, riesgos y acciones asociadas.
 - Colaborar en la organización y coordinación de reuniones, talleres y sesiones de trabajo.
 - Actualizar herramientas de gestión, cuadros de mando e indicadores de proyecto.
 - Apoyar la gestión de la demanda y el seguimiento de solicitudes de responsables de negocio.



- Participar en actividades de control de calidad y validación documental.
- Colaborar en la implantación y aplicación de metodologías y procedimientos
- Gestionar la comunicación técnica interna y externa.
- Revisar las decisiones de gestión del ámbito del proyecto y las decisiones/concesiones críticas.
- Centralizar a la gestión de cambios.
- Revisar los procesos de gestión de riesgos.
- Conocimiento de las solicitudes en el proyecto
- Analizar la información aportada para realizar el proyecto
- Responsabilidades
 - Mantener actualizada la información de seguimiento de los proyectos asignados.
 - Garantizar la correcta elaboración y custodia de la documentación de proyecto.
 - Dar soporte a los responsables de proyecto en las actividades de coordinación y reporte de información.
 - Cumplir los procedimientos y estándares metodológicos que se establezcan desde la DGTD o desde la propia oficina.
 - Contribuir a la mejora continua de las actividades de seguimiento y gestión.
 - Ética en la gestión de la información manejada en el ámbito del proyecto
- Perfil requerido
 - Experiencia acreditada de más de 2 años en actividades de gestión de proyectos, oficina de proyectos o gestión de servicios.
 - Capacidad de organización y análisis.
 - Habilidades de comunicación, trabajo en equipo y orientación al servicio.
 - Manejo de herramientas ofimáticas y de gestión de proyectos
 - Conocimiento profundo de metodologías de gestión de proyectos y servicios (PMBOK, PRINCE2, Agile, Scrum, ITIL o equivalentes).

37.5. INDICADORES, CUADRO DE MANDO Y SATISFACCIÓN

La empresa adjudicataria elaborará y mantendrá actualizado un cuadro de mando del servicio que permita conocer en todo momento el volumen y el estado de la actividad gestionada, así como el nivel de desempeño alcanzado.

El cuadro de mando incluirá, como mínimo, los siguientes datos, desagregados por ámbito/cuenta y actualizados con periodicidad mensual:

- Número de proyectos y programas activos, finalizados e iniciados en el periodo, junto con su tamaño (horas o esfuerzo estimado) y su nivel de complejidad.
- Grado de cumplimiento de la planificación (desviación de plazo) y del alcance comprometido en los proyectos en curso.



- Dedicación efectiva por perfil y por ámbito/cuenta, comparada con la dedicación ofertada.
- Incidencias y riesgos abiertos, y su evolución.

Esta información permitirá a la DGTD disponer de una serie histórica de volumetría del servicio.

Asimismo, se establecen los siguientes indicadores de desempeño del servicio, que serán objeto de seguimiento trimestral:

- Cumplimiento de hitos: porcentaje de hitos de proyectos cumplidos en la fecha planificada o dentro de un margen de 5 días hábiles — objetivo: igual o superior al 90%.
- Tiempo de respuesta a solicitudes de gestión de cuenta: tiempo medio de primera respuesta — objetivo: igual o inferior a 3 días hábiles.
- Actualización de la información de seguimiento en Gesprona: porcentaje de trabajos con información actualizada en los últimos 15 días naturales — objetivo: 100%.
- Satisfacción de las unidades atendidas, conforme al párrafo siguiente — objetivo: igual o superior a 4 sobre 5.

La DGTD podrá revisar y ajustar estos indicadores y sus objetivos, de mutuo acuerdo con la empresa adjudicataria, en función de la experiencia de ejecución del contrato, sin que ello suponga modificación del objeto ni del precio del contrato.

Con periodicidad semestral, la DGTD realizará una encuesta de satisfacción entre las personas responsables de negocio y referentes departamentales de las unidades atendidas, cuyos resultados formarán parte del cuadro de mando y del seguimiento del contrato.

El incumplimiento reiterado, en dos periodos de seguimiento consecutivos y sin causa justificada, de los objetivos fijados para los indicadores anteriores podrá considerarse falta grave a los efectos de la cláusula 20 (Penalizaciones por incumplimiento).

37.6. MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria mantendrá un repositorio de lecciones aprendidas en materia de gestión de proyectos y de cuenta, diferenciado de la Base de Datos de Soluciones de carácter técnico mencionada en el apartado 38.3, recogiendo, al menos al cierre de cada proyecto o programa relevante, las principales lecciones aprendidas, causas de desviación y buenas prácticas identificadas.

Con periodicidad trimestral, la empresa adjudicataria realizará una autoevaluación del nivel de madurez de la Oficina de Proyectos prestada, conforme a un modelo de madurez de gestión de proyectos de reconocido prestigio (por ejemplo, OPM3 o P3M3, u otro equivalente).



El resultado de dicha autoevaluación, junto con un plan de mejora con acciones concretas, se presentará en el comité de seguimiento de nivel estratégico previsto en el apartado 38.1.

38. OTROS REQUISITOS GENERALES

38.1. 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 de la empresa adjudicataria 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.).

La adjudicataria deberá mantener durante toda la duración del contrato una capacidad operativa suficiente para atender simultáneamente las necesidades de gestión de proyectos y gestión de cuenta de la DGTD.

La DGTD podrá solicitar la identificación de los recursos humanos efectivamente adscritos al servicio, así como la estructura organizativa empleada para la prestación del mismo.

38.2. HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En términos generales, y sobre todo en las labores de gestión de proyectos, la adjudicataria deberá conformar los horarios de prestación de los servicios según estos criterios:

- Cubrirá, **como mínimo**, el rango horario principal de concurrencia de usuarios finales (8:00 a 15:00 horas) en días laborables del calendario de Pamplona
- Adaptará su horario al horario en que haya mayor demanda o presencia de usuarios, en el ejercicio del servicio o atención al que tenga mayor dedicación.
- Adaptará su horario a las necesidades puntuales que se deriven de la ejecución de acciones, procesos o proyectos especiales, o a las necesidades que se deriven de la recuperación del servicio, en caso de pérdida de este.
- Para el caso de periodos vacacionales y ausencias:
 - El servicio deberá ser ejecutado por personas con el conocimiento suficiente.
 - La ausencia de personas de una empresa adjudicataria no puede en ningún caso



poner en peligro la continuidad y el nivel del servicio.

Caso especial Gestión de Proyectos en Educación:

El servicio incluye la gestión del proyecto durante las oposiciones en Educación, que incluye:

- Posibles formaciones a usuarios en horario de tarde
- Servicio de guardia de soporte en periodo junio-julio, con el siguiente horario de disponibilidad
 - Lunes a viernes 16:00-20:00
 - Sábados de 10:00-18:00
 - Domingos y festivos de 16:00-20:00

38.3. HERRAMIENTAS

La DGTD proporcionará una serie de herramientas que la adjudicataria deberá utilizar para realizar las tareas descritas y entregar los servicios demandados, así como una serie de pautas para la ejecución de los trabajos.

La DGTD dispone de su propio sistema de seguimiento de trabajos y previsión de carga que deberá ser utilizado para la organización del servicio.

Cualquiera de los trabajos necesarios para la ejecución de los servicios incluidos en este contrato, requieren necesariamente de una serie de medidas que permitan garantizar la confidencialidad de la información que para el desempeño de sus funciones fuera necesario tratar. A tal efecto, todo trabajo relacionado con el presente contrato, se desarrollará observando los procedimientos definidos en todo momento en la Política de Seguridad de la Información del Gobierno de Navarra y que sean de aplicación.

Para prestar el servicio se deberán utilizar las herramientas disponibles de la DGTD, fundamentalmente:

GesProna

GesProna es la herramienta para la gestión de trabajos utilizada de manera interna por la DGTD. Por cada trabajo existe una ficha que facilita esta gestión. Permite conocer la situación de los trabajos, así como llevar el seguimiento de los mismos.

GesHuman

GesHuman es el producto de la DGTD para la gestión de la dedicación de los técnicos a los diferentes trabajos. Además posee un módulo de formación, para la gestión de la formación interna que se imparte en la Dirección General.



PortalTIC

Portal del conocimiento de la DGTD que tiene como objetivo ser el punto donde se publique toda la información de interés, alrededor del trabajo que se realiza en la DGTD.

Catálogo de Productos

Herramienta de gestión de la DGTD que recoge de forma centralizada la información de los distintos activos software, plataformas e infraestructuras en Gobierno de Navarra. El Catálogo recoge para cada producto información sobre su versión, descripción, responsables, documentación entre otros datos. También almacena las distintas relaciones entre productos y la relación de cada producto con la unidad de negocio responsable del mismo.

A continuación, se describe el uso que se debería dar a cada una de las principales herramientas en el ámbito del servicio de Oficina de Proyectos:

- **PortalTIC.** Será su punto de referencia para resolver cualquier duda sobre el proceso a seguir en la gestión del proyecto. Cabe destacar los siguientes recursos fundamentales:
 - Modelo de la DG.
 - Catálogo de plantillas y guías de uso de las mismas para generar los principales entregables documentales de un proyecto.
 - Pautas de funcionamiento, que complementan el modelo.
 - Referencia a herramientas y otros recursos.
- **Gesprona.** Herramienta donde el GProy reflejará información clave de los trabajos correspondientes:
 - Es el punto de inicio de cualquier trabajo.
 - Síntesis del proyecto y enlace con recursos documentales, productos sobre los que trabaja, etc.
 - Principales roles implicados en el proyecto.
 - Información de seguimiento del proyecto y situación actual.
 - Peticiones de las que ha derivado el trabajo, despliegues, tareas de operación, etc.
- **Geshuman.** Herramienta donde el GProy podrá llevar un control del avance del coste (en horas) del proyecto:
 - Reflejará la estructura de desglose del trabajo (EDT), así como su estimación
 - Controlará las imputaciones realizadas por parte de los miembros del equipo del proyecto, pudiendo identificar desviaciones sobre al plan previsto
 - Realizará un seguimiento del esfuerzo del proyecto.
- **Catálogo de productos.** Herramienta con información sobre los productos que crea y mantiene la DG. GProy será responsable de:
 - Cuando GProy ejecute un proyecto de creación o evolución de un producto, velará porque la información de la ficha correspondiente al producto quede debidamente documentada y actualizada antes de la finalización del mismo. Deberá prestar especial atención a la correcta definición de los roles del



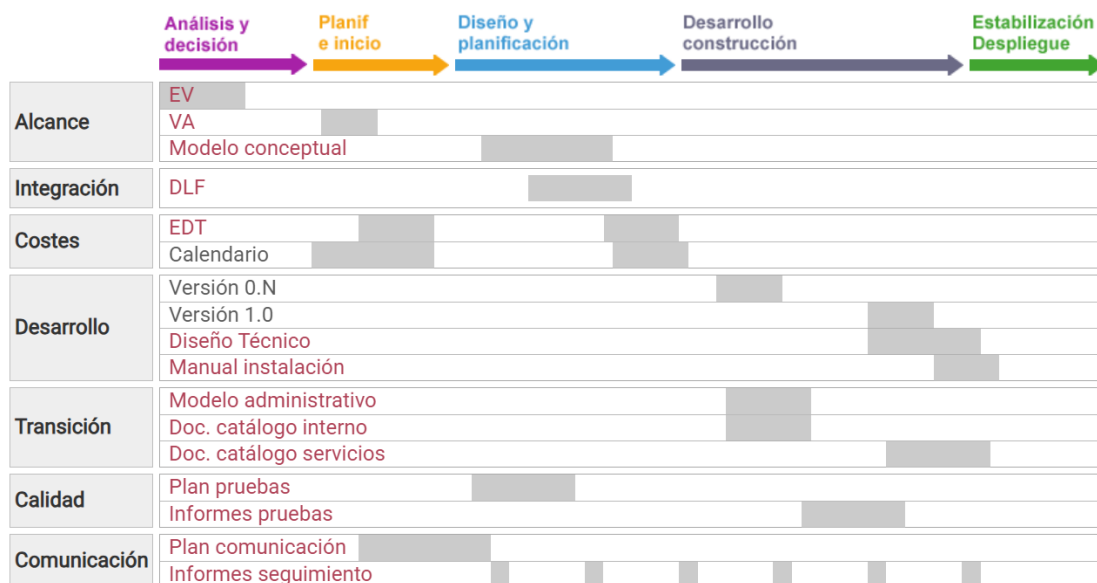
producto.

- Cuando GProy ejecute un proyecto de evolución de un producto, consultará en el catálogo qué productos tienen relación con el mismo de modo que pueda informar a los responsables de productos afectados por la evolución, en el caso de que esta pudiera tener impacto sobre los mismos.
- Regularmente, mínimo una vez al año, el GProy revisará los productos bajo su responsabilidad y de las unidades que atiende para asegurar la actualización de la información de la ficha y el estado de deuda técnica del producto.
- **Catálogo de servicios TIC.** Es el punto único para que los usuarios de Gobierno de Navarra encuentren una descripción de los servicios que desde la DGTD se ofrecen al resto de la Administración y además puedan acceder a su uso mediante los distintos procedimientos que proporciona. Como parte de un trabajo se pueden crear nuevos servicios para este catálogo.
- **Base de datos de soluciones.** Aplicación que recoge errores conocidos y sus soluciones para así poder facilitar las tareas que realizan los distintos grupos de operación y soporte de Gobierno de Navarra. GProy, como principal impulsor de la recopilación y uso de lecciones aprendidas deberá:
 - Promover el uso de la BD de soluciones para consultar posibles soluciones a problemas que pueda encontrar el equipo del proyecto.
 - Generar, al menos al finalizar el proyecto, nuevo conocimiento tras analizar las lecciones aprendidas por parte del equipo del proyecto. El GProy se encargará de almacenar en la BD de soluciones este nuevo conocimiento.
 - Revisar las soluciones de productos bajo su responsabilidad o de las unidades que atiende de forma periódica para garantizar que siguen siendo relevantes y actualizadas.
- **Guía de personal.** Herramienta que permite consultar y solicitar la corrección de los datos referidos a la localización de los empleados de Gobierno de Navarra y sus Organismos autónomos
- **Catálogo Interno.** El Catálogo Interno es el canal para describir y solicitar de manera estandarizada, por parte del personal de la DGTD, todos aquellos servicios que forman parte del entorno de ejecución de los Sistemas de Información, ya sean estos servicios parte de las infraestructuras, plataformas o componentes de software que lo conforman. Además, permitirá solicitar los elementos reutilizables de software que estén inventariados en el catálogo de productos.
- **Mapa de despliegue** Herramienta que permite obtener información referente a los datos de despliegue y configuraciones de los distintos componentes que conforman un producto y la relación que existe entre dichos componentes.
- **Escenario tecnológico.** Documento que recoge los estándares tecnológicos del Gobierno de Navarra. Herramienta indispensable para los estudios de viabilidad.



38.4. PLANTILLAS

Dentro del servicio de Oficina de Proyectos se deberán utilizar las siguientes plantillas y entregables según el ciclo de vida del desarrollo de software:



Participando en mayor o menor medida, elaborando, validando o revisando, según se indica en el siguiente cuadro:



	Responsable Negocio	GProy DGIT	GAI / GAF	Analista / GP Externo	Equipo desarrollo	Gestor implantación	Grupo coordinación
EV ★	V	E	V / V			R	E
VA	V	E		R		I	
Modelo conceptual ⁽¹⁾	V	V		E			
DLF ★		R	- / R	E		V	
EDT		V		E			
EDT rev.		V		E			
Calendario	V	V		E		R	
Calendario rev.	V	R		E		I	
Versión 0.N	V			R	E		
Versión 1.0	V	R		R	E		
Diseño Técnico		R / V		E	E		
Manual instalación ⁽²⁾					E	V	
Modelo administrativo ⁽³⁾ ★		E				R V	
Doc. catálogo	R	E				V	
Plan de pruebas		V		R	E		
Informe de pruebas		V		R	E		
Informes seguimiento	V	E		R		I	

★ Obligatorio E Elabora R Revisa V Valida I Es informado
⁽¹⁾ Obligatorio en desarrollos a medida para Gobierno de Navarra
⁽²⁾ Obligatorio en el caso de que haya que instalar algún componente en la estación de trabajo de GN
⁽³⁾ El MA es obligatorio y se recomienda que los productos se incorporen a los modelos de soporte de referencia establecidos

38.5. ESCENARIO TECNOLÓGICO

La plataforma tecnológica sobre la que se deberán implantar los desarrollos que se gestionen desde los diferentes proyectos se encuentra descrita en el escenario tecnológico de Gobierno de Navarra:

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

Aunque el escenario tecnológico puede sufrir modificaciones motivadas por la incorporación de nuevos productos o por la migración a versiones superiores de aquellos que lo componen, a la empresa adjudicataria se le informará adecuadamente del escenario tecnológico vigente para la adecuada realización de los trabajos.

38.6. PLATAFORMA DE DESARROLLO DE SOFTWARE

Con carácter general, el desarrollo de las aplicaciones contempladas en la gestión objeto del contrato se realizará empleando la Plataforma de Desarrollo de Software de Gobierno de Navarra. Las características generales de dicha plataforma pueden consultarse en el siguiente enlace:



CSV: A34E56A7CFCCB24

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: 2026-10-13 14:51:46

<https://gespublica.navarra.es/SistemasInformacionGN/Documentacion/PlataformadeDesarrolloseSoftware.pdf>.



CSV: **A34E56A7CFCCB24**

80

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

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

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

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-10-13 14:51:46

ANEXO I

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL ANEXO DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) POR LAS PERSONAS LICITADORAS

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-d-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>



CSV: **A34E56A7CFCCB24**

82

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

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

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

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-10-13 14:51:46

ANEXO II

RELACIÓN DE TRABAJOS SIMILARES REALIZADOS

Relación de trabajos similares realizados:

Descripción del trabajo	Cliente	Fecha	Importe <i>(indicar el correspondiente a cada año natural, si el trabajo abarcase a varios años)</i>
Total:			

Esta tabla deberá acompañarse necesariamente de justificantes de la realización de los trabajos en ella incluidos, bien con certificados o informes emitidos por cliente/as, o bien con las correspondientes facturas. En dichos justificantes deberán figurar los datos incluidos en la tabla.

(firma)



CSV: **A34E56A7CFCCB24**

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: 2026-10-13 14:51:46

ANEXO III

CRITERIOS CUANTITATIVOS

D. /D.^a, titular del DNI nº (o la referencia al documento procedente en caso de ser extranjero)....., con domicilio en....., CP, localidad , teléfono, email, en nombre propio o en representación de, DNI/CIF número , con domicilio en , CP , localidad , teléfono , email , enterado del procedimiento tramitado para adjudicar el contrato de,

DECLARO:

- Que conozco y acepto incondicionalmente y en su totalidad el Pliego regulador, con sus anexos, y toda la normativa que ha de regir el presente contrato. La presentación de la proposición supone la declaración responsable de la exactitud de todos los datos presentados y de que reúno todas y cada una de las condiciones exigidas para la presente contratación.
- Que la entidad por mi representada se compromete al cumplimiento del contrato con estricta sujeción a este Pliego y sus anexos
- Con la siguiente proposición económica y de horas adicionales:

PRECIO (IVA EXCLUIDO): _____ euros

HORAS ADICIONALES OFERTADAS: _____ horas

- Y que dispone los siguientes certificados (marcar lo que proceda, aportando documentación que lo acredite)
 - ☐ Acreditación de metodología corporativa para revisión de accesibilidad digital conforme a UNE-EN 301 549
 - ☐ Certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad – categoría _____ (indicar categoría) del siguiente sistema de información: _____ (indicar el sistema certificado y su relación con el servicio objeto del contrato)
 - ☐ Certificación en Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) ISO 27001 o equivalentes



- ☐ Certificación en gestión de servicios de tecnología de la información (TI) ISO/IEC 20000-1 o equivalentes
- ☐ Certificación en Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio (SGCN) ISO 22301 o equivalentes
- ☐ Certificación en Calidad ISO 9001 o equivalentes.
- ☐ Certificación en Sistema de Gestión Ambiental (SGA) ISO 14001 o equivalente

(firma)

(firma)



ANEXO IV

CRITERIOS SOCIALES

D. /D.^a ,titular del DNI nº (o la referencia al documento
procedente en caso de ser extranjero)....., con domicilio
en....., CP , localidad
....., teléfono , email , en
nombre propio o en representación de , DNI/CIF número
....., con domicilio en , CP
....., localidad , teléfono , email , enterado del
procedimiento tramitado para adjudicar el contrato de
.....,

DECLARO:

- Que conozco y acepto incondicionalmente y en su totalidad el Pliego regulador, con sus anexos, y toda la normativa que ha de regir el presente contrato. La presentación de la proposición supone la declaración responsable de la exactitud de todos los datos presentados y de que reúno todas y cada una de las condiciones exigidas para la presente contratación.
- Que la entidad por mi representada se compromete al cumplimiento del contrato con estricta sujeción a este Pliego y sus anexos con la siguiente proposición de criterios sociales:

CONTRATACIÓN INDEFINIDA

La entidad por mi representada se compromete a designar a la ejecución del contrato objeto de licitación el siguiente porcentaje de personal con contrato indefinido en las nuevas incorporaciones:

_____ % de personal con contrato indefinido adscrito al contrato en las nuevas incorporaciones que no sean del personal a subrogar

CONCILIACIÓN LABORAL Y FAMILIAR

La entidad por mi representada se compromete a aplicar las siguientes medidas de conciliación entre la vida personal, laboral y familiar para la plantilla adscrita a la ejecución del contrato:

- Medida 1: _____
- Medida 2: _____
- Medida 3: _____



- Medida 4: _____
- Medida 5: _____

CONTRATACIÓN DE MUJERES

La entidad por mi representada se compromete a incorporar al siguiente % de mujeres en las nuevas incorporaciones que se realicen para la prestación del contrato:

_____ % de mujeres en las nuevas incorporaciones

IGUALDAD RETRIBUTIVA ENTRE MUJERES Y HOMBRES

La entidad por mi representada garantiza y acredita de manera efectiva para la plantilla que ejecuta el contrato que no existe una discriminación retributiva entre mujeres y hombres en la prestación de un trabajo de igual valor y/o categoría profesional, aportando la siguiente documentación:

- Registro retributivo: aportando uno de los dos siguientes
 - Herramienta de registro retributivo conforme al Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres
 - O bien, declaración responsable con la relación nominal con desagregación de sexo y numerada de las personas contratadas adscritas a la ejecución del contrato, con indicación de su categoría profesional y el salario base más los complementos de cada una de ellas. Así como el Informe de Trabajadores en Alta (ITA), y el Informe de Datos de Cotización (IDC) de la empresa contratista.
- Auditoría retributiva: en el caso de empresas con más de 50 personas en plantilla se adjuntará una copia de la auditoría retributiva conforme al Real Decreto 902/2020.

Los datos consignados en este anexo tendrán carácter vinculante durante la ejecución del contrato, pudiéndose aplicar, en caso de incumplimiento, las penalizaciones contempladas en el apartado **20 PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO**.



ANEXO V

INFORMACIÓN SOBRE SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

ANEXO RESERVADO

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

