

**PLIEGO DE BASES Y
PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE
REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL
CONTRATO DE
“SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y
OPERACIÓN DE SISTEMAS”**

EXP: 106/11

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| ÍNDICE | 2 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 5 |
| 2. OBJETO, ALCANCE, DURACIÓN Y PRESUPUESTO MÁXIMO | 7 |
| 2.1. Objeto del contrato | 7 |
| 2.2. Duración | 7 |
| 2.3. Presupuesto máximo | 8 |
| 2.4. Control económico y Facturación | 9 |
| 2.4.1. Control económico | 9 |
| 2.4.2. Facturación | 9 |
| 3. REQUISITOS TÉCNICOS | 11 |
| 3.1. Consideraciones Previas | 11 |
| 3.2. Descripción de los trabajos | 11 |
| 3.2.1. Características de la plataforma TIC de INTECO | 11 |
| 3.2.2. Trabajos necesarios | 13 |
| 3.2.3. Lote 1: Servicio de Administración y Operación de Sistemas de Centro de Datos | 16 |
| 3.2.4. Lote 2: Servicio de Administración y Operación de Sistemas de Soporte al Puesto de Trabajo. | 17 |
| 3.3. Equipo de trabajo | 18 |
| 3.3.1. Dimensionamiento del equipo | 19 |
| 3.3.2. Perfil técnico del equipo | 19 |
| 3.4. Acuerdos de nivel de servicio y penalizaciones | 22 |
| 3.5. Jefe de Proyecto y Jefe de Contrato | 25 |
| 3.6. Metodología | 26 |
| 3.7. Planificación | 26 |
| 3.8. Dirección y seguimiento de los trabajos | 27 |
| 3.9. Forma de ejecución | 28 |
| 3.9.1. Lugar de prestación de los servicios. | 28 |
| 3.9.2. Horario de prestación de los servicios | 28 |
| 3.9.3. Sustitución de los medios personales | 28 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 3.9.4. | Obligaciones de información y documentación | 29 |
| 3.10. | Certificaciones de calidad y otras certificaciones | 29 |
| 3.11. | Control de calidad y garantía de los trabajos | 30 |
| 4. | CLÁUSULAS LEGALES | 31 |
| 4.1. | Régimen Jurídico | 31 |
| 4.2. | Garantía definitiva de los trabajos | 31 |
| 4.3. | Diligencia exigible | 31 |
| 4.4. | Seguridad y confidencialidad de la información | 32 |
| 4.5. | Modificación | 32 |
| 4.6. | Subcontratación | 33 |
| 4.7. | Tributos | 33 |
| 4.8. | Obligaciones | 33 |
| 4.9. | Penalizaciones | 34 |
| 4.10. | Protección de datos de carácter personal | 35 |
| 5. | DOCUMENTACIÓN Y REQUISITOS DE SELECCIÓN | 37 |
| 5.1. | Documentación a presentar | 37 |
| 5.1.1. | Para acreditar la capacidad jurídica y de obrar y el no estar incurso el contratista en prohibiciones de contratar: | 37 |
| 5.1.2. | Para acreditar la solvencia económica y financiera. | 38 |
| 5.1.3. | Para acreditar la solvencia técnica | 38 |
| 6. | FORMATO DE LA PROPUESTA | 39 |
| 6.1. | Requisitos generales | 39 |
| 6.2. | Requisitos de la proposición técnica | 40 |
| 6.3. | Requisitos de la proposición económica | 41 |
| 7. | CRITERIOS DE VALORACIÓN | 44 |
| 7.1. | Valoración Económica | 44 |
| 7.2. | Valoración Técnica | 44 |
| 7.2.1. | Planificación | 45 |
| 7.2.2. | Equipo de trabajo | 45 |
| 7.2.3. | Certificaciones | 46 |
| 7.2.4. | Acuerdo de niveles de servicio | 47 |

| | |
|---|-----------|
| ANEXO I: CUESTIONARIOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN. | 48 |
| ANEXO II: MODELO DECLARACIÓN RESPONSABLE. | 49 |
| ANEXO III: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA. | 50 |

Nota: Cualquier consulta en relación a este procedimiento de adjudicación debe dirigirse por correo electrónico a la dirección contratacion@inteco.es, indicando:

Asunto: número de expediente.

Cuerpo: nombre de la empresa, datos de la persona que realiza la consulta y texto de la consulta.

1. INTRODUCCIÓN

El **Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, S.A. (INTECO)** es una sociedad estatal adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

INTECO es un centro de desarrollo de carácter innovador y de interés público de ámbito nacional que se orienta a la aportación de valor, a la industria y a los usuarios, y a la difusión de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en España, en clara sintonía con Europa.

Su objetivo fundamental es servir como instrumento para desarrollar la Sociedad de la Información, con actividades propias en el ámbito de la innovación y el desarrollo de proyectos asociados a las TIC, basándose en tres pilares fundamentales: la investigación aplicada, la prestación de servicios y la formación.

La misión de INTECO es aportar valor e innovación a los ciudadanos, a las pymes, a las administraciones públicas y al sector de las tecnologías de la información, a través del desarrollo de proyectos que contribuyan a reforzar la confianza en los servicios de la Sociedad de la Información en nuestro país, promoviendo además una línea de participación internacional.

Para ello, INTECO desarrolla actuaciones en las siguientes líneas:

- **Seguridad:** INTECO está comprometido con la promoción de servicios de la Sociedad de la Información cada vez más seguros, que protejan los datos personales de los interesados, su intimidad, la integridad de su información y eviten ataques que pongan en riesgo los servicios prestados, y por supuesto que garanticen un cumplimiento estricto de la normativa legal en materia de TIC. Para ello coordina distintas iniciativas públicas en torno a la seguridad de las TIC, que se materializan en la prestación de servicios por parte del Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad en Tecnologías de la Información (INTECO-CERT), la Oficina de Seguridad del Internauta y el portal de menores vinculada a la misma, apoyo al desarrollo de aplicaciones relacionadas con el DNIe y el Observatorio de la Seguridad de la Información, de los que se benefician ciudadanos, PYMES, Administraciones Públicas y el sector tecnológico.
- **Accesibilidad:** INTECO promueve servicios de la Sociedad de la Información más accesibles, que supriman las barreras de exclusión, cualquiera que sea la dificultad o carencia técnica, formativa, etc., incluso discapacidad, que tengan sus usuarios. Y que faciliten la integración progresiva de todos los colectivos de usuarios, de modo que todos ellos puedan beneficiarse de las oportunidades que ofrece la Sociedad de la Información. Asimismo desarrolla proyectos en el ámbito de la accesibilidad orientados a garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las AA.PP.
- **Calidad TIC.** INTECO promueve unos servicios de la Sociedad de la Información que cada vez sean de mayor calidad, que garanticen unos adecuados niveles de servicio, lo cual se traduce en una mayor robustez de aplicaciones y sistemas, un compromiso en la

disponibilidad y los tiempos de respuesta, un adecuado soporte para los usuarios, una información precisa y clara sobre la evolución de las funcionalidades de los servicios, y en resumen, servicios cada vez mejores. En esta línea impulsa la competitividad de la industria del Software a través de la promoción de la mejora de la calidad y la certificación de las empresas y profesionales de la ingeniería del software.

- **Formación:** la formación es un factor determinante para la atracción de talento y para la mejora de la competitividad de las empresas. Por ello, INTECO impulsa la formación de universitarios y profesionales en las tecnologías más demandadas por la industria.

La Sociedad, en su contratación se rige por las normas de Derecho imperativo de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) referentes a entidades del Sector Público que no son Administraciones Públicas pero sí poder adjudicador, aplicándose en su defecto las normas de derecho privado.

Los interesados tienen acceso a las Instrucciones de contratación de la Sociedad a través del perfil de contratante publicado en la web.

2. OBJETO, ALCANCE, DURACIÓN Y PRESUPUESTO MÁXIMO

2.1. Objeto del contrato

El contrato tiene por objeto el Servicio de Administración y Operación de Sistemas TIC de INTECO. Los detalles del servicio requerido se describen en el apartado de requisitos técnicos del presente Pliego. Dada la diferente naturaleza y necesidades de los diferentes entornos TIC de INTECO, el servicio solicitado se divide en dos lotes:

- **Lote 1** (Sistemas de Centro de Datos): Administración y operación de los sistemas y servicios (públicos y privados) prestados por INTECO desde sus Centros de Datos.
- **Lote 2** (Sistemas de Soporte al Puesto de Trabajo): Administración y Operación de los sistemas y servicios necesarios para cubrir las necesidades del puesto de trabajo (ofimática, videoconferencia, conexiones LAN/WiFi/3G, impresión, telefonía, escritorios virtuales, etc.).

Para ambos lotes, el Servicio contemplará la realización de **Intervenciones Especiales** para desempeñar tareas que no puedan realizarse en el horario normal del servicio y que puedan ser planificadas con antelación. La unidad de medida para estas intervenciones especiales será la hora de trabajo.

Para el Lote 1, además de lo anterior, se contemplará la existencia de un servicio de **Guardias 24x7** que atienda y resuelva las incidencias en los servicios TIC de INTECO. La unidad de medida será la semana de disponibilidad y la intervención.

La oferta técnica debe ser única para cada lote, sin alternativas ni variantes. El licitador podrá incluir, si así lo desea, una oferta económica adicional unificada, que incluya de forma conjunta y única el catalogo de servicios comunes para ambos lotes, pero con un listado de precios unificado en caso de resultar adjudicatario de ambos.

INTECO podrá ampliar o reducir el volumen de los servicios contratados en función de sus necesidades durante el periodo de vigencia del contrato, definido en el apartado 2.2 del presente pliego.

2.2. Duración

El contrato tendrá una duración máxima de **DOCE MESES**, a contar a partir de la fecha en que la Sociedad comunique el inicio del contrato.

Si finalizado el plazo de duración inicial del contrato existiera remanente del valor estimado del contrato y se siguiese necesitando la prestación de los servicios objetos de este pliego; el contrato se podrá prorrogar por un plazo máximo de doce meses. En cualquier caso el contrato tendrá una duración máxima igual al tiempo que cubre el valor estimado del contrato de acuerdo con las ofertas presentadas, por tanto agotado el valor estimado del contrato el contrato finaliza.

El adjudicatario se obliga a cumplir los plazos e hitos referidos en el presente pliego.

Todos los plazos establecidos en el presente pliego se entenderán referidos a días naturales, salvo indicación explícita a que se trata de días laborables.

El cumplimiento de estos plazos tiene carácter esencial, no obstante, dicho plazo podrá extenderse si se registran retrasos justificados a juicio de INTECO.

2.3. Presupuesto máximo

El valor máximo estimado para la licitación, incluidas las posible modificaciones previstas en el apartado 4.5 de este Pliego es de **CIENTO SETENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO EUROS (179.388,00 €), IVA excluido**. El indicado valor se ha establecido haciendo una previsión sobre la demanda futura del servicio basándose en datos estadísticos acumulados del último año. El cálculo de la modificación a efectos de su inclusión en el valor estimado supone un 10% para cada uno de los lotes.

El presupuesto máximo se desglosa del siguiente modo:

- a) Lote 1: **CIENTO VEINTISIETE MIL CUATROCIENTOS EUROS (127.400 €), IVA excluido, más una reserva del 10 % para posibles modificaciones.**
- b) Lote 2: **TREINTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA EUROS (35.680 €), IVA excluido, más una reserva del 10 % para posibles modificaciones.**

Quedan incluidos dentro del presupuesto máximo, y por tanto el licitador los debe incluir tanto en la oferta total como en la repercusión de los precios unitarios:

- Los gastos relacionados con los desplazamientos (medios de transporte, alojamiento, dietas, etc.) para la realización de cualquier actividad relacionada con el objeto del contrato.
- Los demás gastos necesarios para el desarrollo del presente contrato.
- Las mejoras propuestas.

En consecuencia, los licitadores deben repercutir en el precio unitario todos los gastos derivados de la ejecución del contrato. El único gasto no incluido en el precio unitario es el IVA que corresponda legamente. Todos los gastos no previstos en el presupuesto máximo deberán ser sometidos a aprobación previa, por escrito, de la Sociedad, que no asumirá ningún gasto que no haya sido previamente aprobado.

El presupuesto máximo indicado se ha establecido teniendo en cuenta el número previsto de intervenciones programadas e incidencias fuera de horario laboral.

Los precios ofertados no serán revisables ni durante el contrato inicial ni en el caso de prórroga.

La adjudicación se efectuará por los precios unitarios incluidos en la oferta económica más ventajosa, sin que pueda superar el presupuesto máximo estimado indicado anteriormente.

Las ofertas económicas de los licitadores deberán presentarse conforme a los requisitos establecidos en el apartado 6.3 del Pliego y el Anexo III, siendo vinculantes para el adjudicatario los precios unitarios. Los precios unitarios máximos son los siguientes:

LOTE 1:

| | |
|--|------------|
| P1 = Precio mensual del servicio | 8.213,33 € |
| P2 = Precio hora intervención especial | 42,00 € |
| P3 = Precio semana disponibilidad guardia 24x7 | 400,00 € |
| P4 = Precio intervención guardia 24x7 | 90,00 € |

LOTE 2:

| | |
|--|------------|
| P5 = Precio mensual del servicio | 2.933,33 € |
| P6 = Precio hora intervención programada | 30,00 € |

Estos precios unitarios son los precios máximos que no deberán superarse en la oferta económica.

En el caso de que, durante la ejecución del contrato, el equipo de trabajo reduzca su dimensión de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 3.3.1, el precio se disminuirá proporcionalmente.

Las ofertas que superen los importes unitarios máximos previstos en el presente punto serán excluidas de la licitación y en consecuencia **no serán tenidas en cuenta en el procedimiento de adjudicación.**

Los precios unitarios ofertados son vinculantes para el adjudicatario que deberá mantenerlos para toda la vigencia del contrato. No existe, por tanto, revisión de precios.

2.4. Control económico y Facturación

2.4.1. Control económico

La facturación de los trabajos realizados se efectuará sobre la base de una adecuada administración de recursos por parte del adjudicatario y teniendo en cuenta que se evaluarán todas aquellas incidencias que se hubieran originado en el cumplimiento de los objetivos planificados.

Cuando a juicio del Director Técnico, tales incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar, la facturación resultante quedará minorada por el importe que corresponda de acuerdo a las penalizaciones establecidas en el presente Pliego.

2.4.2. Facturación

La facturación será mensual a mes vencido e incluirá detalle del número de semanas de guardia, intervenciones durante las mismas y horas empleadas en intervenciones programadas fuera de horario.

Asimismo incluirá el precio mensual de los servicios (P1 en Lote 1 y P5 en Lote 2).

Siempre previa conformidad de la Sociedad con los trabajos realizados en ejecución del contrato, el adjudicatario emitirá la factura en la fecha y formato legalmente establecidos. Las facturas

electrónicas se remitirán a la siguiente dirección de correo electrónico contabilidad@inteco.es. Si la factura se emitiera en formato papel podrá adelantarse mediante su envío a dicha dirección de correo electrónico, sin perjuicio de su necesaria presentación en formato papel.

Las facturas emitidas por el adjudicatario deberán contener:

- El desglose de IVA y se corresponderán en forma y contenido con el albarán o justificante de realización del servicio.
- Referencia al número de expediente: 106/11 y al número de lote en su caso.
- Referencia, en su caso, al número de pedido.
- Identificación del proyecto concreto al que está vinculado el contrato: "Servicios de Administración y Operación de Sistemas"
- Nombre completo de la Sociedad: Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, S.A.
- CIF.: A-24530735.
- Dirección: Avda. José Aguado, 41 – 24005 - León.
- Forma de Pago
- Número de cuenta bancaria en la que realizar el pago.

El pago de las facturas se realizará el día 5 ó 20 del mes que corresponda mediante transferencia bancaria a 60 días de la fecha de las facturas. Las facturas se emitirán de la forma legalmente establecida. Podrán enviar sus facturas electrónicas al buzón contabilidad@inteco.es. Si las facturas se emiten en papel se podrán adelantar remitiéndolas al mismo buzón.

Cumplido cada hito de facturación, el adjudicatario deberá entregar al Director Técnico un informe exhaustivo de cumplimiento de todos los trabajos realizados.

3. REQUISITOS TÉCNICOS

3.1. Consideraciones Previas

En este apartado se describen los trabajos y servicios que conforman el objeto del contrato y que el adjudicatario deberá realizar, sin que la relación que aparece a continuación pretenda describir de manera exhaustiva las características de los servicios contratados, sino las líneas generales requeridas por INTECO.

Los referidos requisitos deben entenderse como requisitos mínimos, pudiendo los licitadores mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características inferiores a los requisitos mínimos no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de adjudicación. Los licitadores pueden ofertar prestaciones superiores a las solicitadas, que se considerarán positivamente en la valoración técnica de la oferta.

El adjudicatario deberá desarrollar y aportar los conocimientos, metodologías, recursos humanos y técnicos necesarios para asegurar la prestación óptima del servicio.

El adjudicatario se obliga a guardar secreto y a hacerlo guardar al personal que emplee para la ejecución del contrato, respecto a toda la información de INTECO que con motivo del desarrollo de los trabajos y servicios llegue a su conocimiento, no pudiendo utilizarla para sí o para otra persona, entidad o firma.

3.2. Descripción de los trabajos

INTECO no posee medios propios para la realización de los servicios solicitados, por lo que debe contratar todos los trabajos necesarios para esta finalidad, y que son los que se consideran objeto del presente pliego. El objetivo de INTECO es disponer de unos servicios TIC de calidad, tanto por alcance y servicios como por disponibilidad y capacidad, adaptada a las necesidades de INTECO según sean aprobadas por sus diversos departamentos. En general, el adjudicatario deberá proveer todos los servicios profesionales para que este objetivo se haga realidad. La infraestructura física y lógica será puesta por INTECO a disposición del adjudicatario, no siendo por tanto objeto de la presente licitación.

En este apartado se describen los trabajos que conforman el objeto del contrato y que el adjudicatario deberá realizar en todo caso, no pretendiendo ser el listado que aquí se recoge una relación exhaustiva de las tareas que deberá realizar el adjudicatario en ejecución del contrato, que siempre deberán guiarse por el objetivo buscado de INTECO anteriormente expresado.

3.2.1. Características de la plataforma TIC de INTECO

La Sociedad dispone en la actualidad de dos centros de trabajo situados en León y en Madrid. Así mismo, todos los servicios TIC se prestan desde dos Centros de Datos, situados ambos en la ciudad de León. Uno de ellos es el centro de datos principal, que se encuentra en el edificio INTECO en León y el otro es un centro de respaldo en la Universidad de León.

En la actualidad, todos los servicios TIC se prestan desde el centro de datos principal, aunque en un futuro inmediato se pretende que el centro de datos de respaldo sea capaz de asumir la prestación de los servicios esenciales contemplados en el Plan de Continuidad de Negocio de INTECO en el caso de fallo en el centro de datos principal. El servicio que prestarán los adjudicatarios de ambos lotes presentados en este Pliego contemplará las tareas necesarias para la adecuación de los servicios actuales y futuros al nuevo entorno de alta disponibilidad.

Redes

La electrónica de red existente en el centro está basada en conmutadores *HP ProCurve* y *Fujitsu* (en modo *IBP*). En la plataforma de virtualización se dispone de *Cisco Nexus 1000V*.

Seguridad

Como elementos de seguridad se cuenta con cortafuegos y equipos de acceso *VPN-SSL* de *Juniper*, *appliances* *Sophos* (antivirus de navegación y correo y *antispam*), cortafuegos de sistema operativo (*iptables* gestionados mediante *ShoreWall*), *ClamAV*, *SpamAssasin* y controles de acceso a nivel 2/3 en la electrónica de red. Adicionalmente, se cuenta con un antivirus de escritorio desplegado en todos los puestos de trabajo con una consola de gestión centralizada.

Servidores

El centro de datos cuenta con servidores *HP ProLiant DL*, *Sun Fire X2200* y chasis de *blade Fujitsu BX900* y *Sun 6000*.

Almacenamiento

Todos los servidores cuentan con almacenamiento local redundado mediante controladoras *RAID* integradas. Se dispone de tres sistemas de almacenamiento: *Fujitsu Eternus*, *Sun StorageTeK* y *HP MSA*, empleando discos de diversas tecnologías (*SCSI*, *SAS* y *SATA*). El acceso al almacenamiento en estos sistemas se realiza mediante redes *SAN* y *NAS*.

Los centros de datos disponen de un sistema de copias de respaldo que constan de una librería de cintas *HP* conectada en *FC*, con dos unidades *LTO*. El sistema está basado en *Bacula* y *HP Data Protector*.

Sistemas Operativos

El sistema operativo más utilizado en servidores es Linux (*Debian*, *RHEL*, *Ubuntu*), aunque también existen algunos servidores corriendo *Microsoft Windows Server*. En los escritorios se utiliza *Microsoft Windows*, *Ubuntu Desktop* y *Apple MacOS X*.

Virtualización

La mayoría de los servidores lógicos se encuentran virtualizados sobre servidores físicos. Se emplean tres tecnologías de virtualización: *VMware ESX*, *KVM* y *OpenVZ*. Para la gestión de los entornos se utiliza, para la primera *VMware vSphere Enterprise Plus* y para las dos últimas *Proxmox*.

Puestos de trabajo

Los puestos de trabajo pueden ser fijos y/o móviles. En el caso de estos últimos, se emplean mecanismos de cifrado de datos (*Secuware*, *TrueCrypt*) sobre los discos duros. El control de acceso a los equipos y a los servicios y recursos corporativos se gestiona con *Directorio Activo* de *Microsoft*. Todos los equipos cuentan con el conjunto habitual de herramientas ofimáticas (editores, hojas de cálculo, organizadores personales). El correo corporativo está basado en *Microsoft Exchange*, con interfaces *webmail*, *ActiveSync* y *BlackBerry (BES)*.

Todos los puestos de trabajo cuentan con sistemas de impresión y captura de documentos.

Cada puesto de trabajo cuenta con servicio de telefonía fija y, en el caso de los móviles, con teléfono móvil con acceso al correo corporativo mediante *BES* o *ActiveSync*.

La conexión a la red en cada puesto se realiza mediante *Ethernet* cableada, o mediante *WiFi*. Todos los accesos a la red están controlados mediante *802.1X*.

Los puestos de trabajo disponen de servicios de videoconferencia basada en equipamiento *Tandberg* y *Polycom*.

Servicios

Los servicios prestados desde el centro de datos de INTECO son, en su mayoría, servicios web basados en arquitecturas *LAMP*, aunque también se dispone de servidores de aplicaciones (*Tomcat/JBoss*), bases de datos *PostgreSQL/Oracle* y gestores de contenidos *Drupal/Joomla*. Adicionalmente a estos, hay otros tales como el correo electrónico, servidores de ficheros, servicios de tiempo, transferencia de ficheros, etc.

3.2.2. Trabajos necesarios

El adjudicatario deberá proporcionar tanto los medios personales como los recursos técnicos que le permitan prestar de forma óptima los servicios descritos a lo largo del presente apartado.

Como complemento a los trabajos el adjudicatario elaborará la documentación interna de gestión y seguimiento de proyecto durante el periodo de duración del contrato que permita el control de las tareas ejecutadas, y colaborará mediante el cumplimiento de los procedimientos internos y la aportación de datos relativos a la actividad, en el mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad y seguridad de la Sociedad.

Toda la actividad desarrollada como parte del servicio deberá ser registrada en los sistemas de los que disponga INTECO para tal fin y en todo aquel sistema y medio que el Director Técnico estime oportuno.

Asimismo, el adjudicatario deberá colaborar en todo momento con los departamentos de la Sociedad que trabajan en el diseño, desarrollo y administración de los servicios TIC.

Los servicios que deberá prestar el adjudicatario se encajarán en un modelo de procesos que siga las recomendaciones de ITIL y que garantice la correcta gestión de los servicios a lo largo de su ciclo de vida.

3.2.2.1. Diseño de Servicios [DS]

El adjudicatario tomará parte activa en los procesos de diseño de nuevos servicios, atendiendo a la estrategia para los mismos establecida por INTECO. Entre las tareas encomendadas están:

- Interpretar los requerimientos del servicio desde el punto de vista funcional y de demanda del mismo.
- Emitir recomendaciones sobre aumentos o modificaciones en la capacidad de la infraestructura TIC de INTECO para acoger el nuevo servicio.
- Definir la arquitectura del servicio, sus componentes, las relaciones entre ellos y las dependencias con otros servicios internos o externos.
- Dimensionar adecuadamente la capacidad de los recursos de infraestructura necesarios para cumplir con los requerimientos del nuevo servicio.
- Preparar y administrar los entornos de desarrollo necesarios, que serán homogéneos con la arquitectura final de producción para el nuevo servicio. Gestionar y garantizar el acceso seguro y la disponibilidad de los mismos.
- Asistir en la toma de decisiones al equipo de estrategia del nuevo servicio, a los desarrolladores y al resto de áreas de INTECO involucradas en la concepción y posterior explotación del mismo.
- Elaborar cuanta documentación sea necesaria para la preparación de las tareas de Transición, Operación del Servicio y Mejora Continua.
- Determinar los contratos y acuerdos de servicio con terceras partes (fabricantes, desarrolladores, proveedores de mantenimiento y soporte) necesarios para garantizar la calidad del servicio. No será responsabilidad del adjudicatario el cierre de estos acuerdos, teniendo únicamente un papel asesor.
- Mantener un repositorio de información sobre los servicios en fase de diseño, con todos los detalles relacionados con el mismo.

3.2.2.2. Transición de Servicios [TS]

El adjudicatario asumirá las tareas de paso a producción de nuevos servicios TIC en INTECO y de cambios sobre los existentes. Entre las tareas que deberá realizar están:

- Preparación y administración de los entornos de preproducción necesarios para la validación de los cambios sobre la infraestructura de producción.

- Validar los cambios y la información suministrada para la realización de los mismos. En el caso de que el servicio no dependa de equipos de desarrollo y mantenimiento externos al Departamento de Sistemas de INTECO será así mismo encargado de la elaboración de todo el material necesario para la realización de un cambio.
- Implementar los cambios necesarios en la infraestructura de producción, garantizando en todo momento la disponibilidad de los servicios afectados y solicitando confirmación al Director Técnico de INTECO cuando estos cambios entrañen riesgos en la disponibilidad o seguridad de la información. A criterio del Director Técnico, que tendrá en cuenta las recomendaciones emitidas por el adjudicatario, se podrán posponer estos cambios a horas de mínimo impacto fuera del horario habitual del servicio.
- Mantener un repositorio de información sobre los servicios en fase de transición y en producción, con todos los detalles relevantes del mismo y el histórico de los cambios realizados sobre cada uno.
- Garantizar la vuelta atrás de todos los cambios realizados sobre la infraestructura en el caso de fallos inesperados en el paso a producción.
- Realizar las pruebas de carga necesarias para garantizar que el nuevo servicio y la infraestructura subyacente pueden hacer frente a la demanda prevista del mismo.
- Generar la documentación necesaria para la correcta Operación del Servicio.
- Mantener un catálogo de los servicios activos y retirados.
- Garantizar el cumplimiento de los plazos para la puesta en marcha de nuevos servicios.
- Asistir en la toma de decisiones a INTECO en lo relacionado con los cambios sobre la infraestructura TIC y los servicios en producción.

3.2.2.3. Operación de Servicios [OS]

El adjudicatario asumirá las tareas de administración, operación y mantenimiento correctivo y preventivo de los servicios TIC de INTECO. Entre las tareas que deberá realizar están:

- Administrar y operar la plataforma de monitorización de INTECO (actualmente basada en Nagios) para supervisar todos los activos TIC y la disponibilidad de los servicios con el fin de que se generen las alertas oportunas ante fallos o situaciones que puedan derivar en pérdidas de disponibilidad en el futuro.
- Atender las alertas emitidas por los sistemas de monitorización y emprender las acciones correctivas necesarias para resolver el fallo, buscar una alternativa o prevenirlo en el futuro.
- Gestionar los escalados, tanto funcionales como jerárquicos, que sean necesarios. Especialmente se requiere la gestión de los escalados con los proveedores de soporte y fabricantes con los que INTECO mantiene acuerdos.
- Investigar la causa de los incidentes, estableciendo una metodología de gestión de problemas y mantener una base de datos de errores conocidos y alternativas para los mismos y establecer las acciones necesarias para corregirlos.

- Atender las solicitudes que puedan llegar desde el Centro de Servicio a Usuarios de INTECO en todo lo relacionado con los servicios gestionados y tramitarlas y satisfacerlas de forma diligente.
- Realizar las operaciones rutinarias necesarias para mantener los sistemas y servicios en producción con el rendimiento esperado.
- Administrar el sistema de copias de respaldo y atender las solicitudes de recuperación de datos.

3.2.2.4. Mejora Continua de los Servicios [MC]

El adjudicatario asumirá las tareas de mejora continua y mantenimiento perfectivo de los servicios TIC de INTECO. Entre las tareas que deberá realizar están:

- Determinar las mejoras en los servicios y las infraestructuras que puedan derivarse de las solicitudes de servicio recibidas en el ámbito de la Operación del Servicio.
- Atender las recomendaciones y sugerencias recibidas por parte del Director Técnico, analizarlas y estudiar su viabilidad, impacto y plazo de implementación.
- Elaborar mensualmente un informe de mejoras, que contemple las realizadas durante el mes pasado y proponga las que se deben realizar a lo largo del mes siguiente. Este informe se presentará al Director Técnico en una reunión mensual de seguimiento del servicio en la que se analizará y determinarán las mejoras a implementar.

3.2.3. Lote 1: Servicio de Administración y Operación de Sistemas de Centro de Datos

Este lote comprende los trabajos descritos en los apartados anteriores para los servicios y sistemas prestados desde los centros de datos de INTECO. En concreto, el adjudicatario deberá realizar dichos trabajos sobre los siguientes servicios:

- Servicios web, públicos y privados, sobre protocolo *HTTP(S)*.
- Servicios IP (correo, sincronización de tiempos, resolución de nombres, transferencia de ficheros, firma electrónica, comunicaciones cifradas, etc.).
- Toda la infraestructura TIC que sustenta estos servicios.

Adicionalmente a las tareas desempeñadas en horario normal, este lote ha de proporcionar dos extensiones temporales al servicio en las condiciones que se indican a continuación.

- **Intervenciones especiales**

Se considera una intervención especial toda actividad necesaria para la correcta prestación de los servicios que deba ser realizada fuera del horario normal del servicio debido a su impacto en la disponibilidad o seguridad de los servicios TIC de INTECO.

El Director Técnico de INTECO aprobará todas las intervenciones especiales y las tareas que deban realizarse en ellas de forma anticipada.

- **Guardias 24x7**

Las guardias cubren la necesidad de resolver los incidentes de prioridad máxima (P1, ver definición en el apartado 3.4.1.2) fuera del horario normal. Se definen dos conceptos:

- **Disponibilidad:** Es la certeza de que, ante un fallo crítico en algún servicio, el adjudicatario va a estar disponible para comenzar a trabajar en su resolución en un tiempo máximo predefinido. La disponibilidad se factura por semanas
- **Intervención:** Es la actuación sobre los sistemas administrados para resolver una incidencia de prioridad máxima (P1, ver definición en el apartado 3.4.1.2) detectada en periodo de guardia. A efectos de facturación, sólo se facturará por intervención la primera ocurrencia de un problema.

El adjudicatario será responsable de la correcta administración, configuración y operación de la plataforma de monitorización de INTECO con el fin de detectar las incidencias en los servicios y de avisar a los recursos encargados de la resolución de las mismas. En este sentido, el adjudicatario decidirá el canal de comunicación a emplear, los mecanismos de seguridad y garantía de entrega necesarios y realizará la integración sobre la plataforma existente.

3.2.4. Lote 2: Servicio de Administración y Operación de Sistemas de Soporte al Puesto de Trabajo.

Este lote comprende los trabajos descritos en los apartados anteriores para los servicios y sistemas de soporte al puesto de trabajo. Concretamente, aunque no exhaustivamente:

- Equipos de escritorio (fijos y portátiles). Escritorios virtuales y *thin-clients*.
- Sistemas de impresión y captura de documentos.
- Pantallas de visualización, proyectores y *videowalls*.
- Sistemas operativos de escritorio y programas ofimáticos.
- Infraestructura de *Directorio Activo*.
- Comunicaciones: telefonía fija y móvil, videoconferencia, multiconferencia, redes (*Ethernet* cableada, *WiFi*, *3G*).
- Sistemas de inventariado y gestión de solicitudes de usuarios.
- Sistemas antivirus (locales y centralizados), tanto de correo como de navegación web y sistemas *antiSPAM*.

- Toda la infraestructura TIC que sustenta estos servicios.

3.3. Equipo de trabajo

El licitador propondrá en su oferta un equipo de trabajo que permita abordar con garantías las tareas objeto del contrato.

La Sociedad en modo alguno ni bajo ningún título ostentará la condición de empleador respecto de los trabajadores contratados por cuenta propia o ajena por el adjudicatario, que presten directa o indirectamente servicios para esta Sociedad.

Los profesionales que como equipo principal sean responsables de la ejecución del trabajo, deberán disponer de la cualificación necesaria y de la titulación adecuada a la naturaleza de los trabajos, así como conocimiento y experiencia en el sector.

Debe de especificarse **por cada perfil involucrado** en la prestación de los servicios las características particulares detalladas en el apartado 3.3.1 y de manera global a todos ellos los siguientes datos:

- Experiencia en actividades de consultoría y asistencia técnica.
- Experiencia en proyectos relacionados con el diseño, soporte, administración y operación de entornos TIC similares a los referidos en el presente procedimiento.
- Relación de proyectos en el ámbito de la administración y operación de servicios en los que ha participado.
- Cursos de formación y certificaciones relacionadas con el objeto del contrato.
- Conocimientos y experiencia en Seguridad de la Información.
- Conocimiento de idiomas.

Los medios personales ofertados por el licitador, deberán tener un nivel de experiencia acorde con los trabajos descritos en el presente pliego.

Otros datos a tener en cuenta:

Documentación a presentar: Fichas (Anexo I), cumplimentadas con los datos requeridos.

Al objeto de contrastar los datos facilitados, la Sociedad se reserva la facultad de efectuar entrevistas personales o pruebas de cualificación.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato.

3.3.1. Dimensionamiento del equipo

De cara al correcto dimensionamiento de los equipos de trabajo para la elaboración de la mejor oferta, se aportan los siguientes datos orientativos:

- **Lote 1:** La carga de trabajo para el servicio se estima en **2 ETC's¹** durante **220 jornadas anuales cada uno**. El ofertante deberá garantizar en todo momento la continuidad del servicio.
- **Lote 2:** La carga de trabajo para el servicio se estima en **1 ETC** durante **220 jornadas anuales**.

El Director Técnico establecerá el calendario de servicio, teniendo en cuenta las necesidades de la Sociedad y propondrá al adjudicatario los periodos de máxima y mínima carga de trabajo para que éste pueda adaptar los recursos necesarios para garantizar los servicios. INTECO podrá dimensionar el equipo, disminuyendo las jornadas establecidas, en cada momento de la ejecución del contrato de acuerdo con sus necesidades.

3.3.2. Perfil técnico del equipo

El licitador deberá proponer un equipo de trabajo que garantice una adecuada prestación de los servicios objeto del contrato (descritos en el apartado 3.2, debiendo cumplir los siguientes perfiles mínimos.

Lote1:

El **conjunto** de la experiencia, formación, certificaciones y conocimientos técnicos de los componentes del equipo de trabajo deberá satisfacer los siguientes requerimientos mínimos:

- Experiencia:
 - o 10 años (Administrador de Sistemas).
- Formación:
 - o Técnico Superior en Administración de Sistemas Informáticos o ingeniero en informática o telecomunicaciones (titulación media o superior)
- Certificaciones:
 - o *Microsoft*
 - o *VMware*
- Conocimientos técnicos:
 - o Sistemas operativos: *Microsoft Windows, GNU/Linux*.
 - o Programación: *Perl, Bash, SQL, HTML y CSS*.

¹ ETC: Equivalente a Tiempo Completo

- Gestores de contenidos: *Joomla* y *Drupal*.
- Control de versiones: *CVS* y *SVN*.
- Control de errores: *Mantis*.
- Gestión de inventario: *OCS* y *GLPI*.
- CRM: *SugarCRM*.
- Gestión documental: *Alfresco* y *OpenKM*.
- Bases de datos: *MySQL* y *PostgreSQL*.
- Correo electrónico: Protocolos *SMTP*, *POP3* e *IMAP*. *Postfix* y *Exim*,
- Servicios de Directorio: *LDAP*, *OpenLDAP* y *Microsoft Active Directory*.
- Servidores de ficheros: Protocolos *NFS* y *CIFS*. *Samba*.
- Servicio de nombres: *DNS*. *BIND* y *Microsoft Windows Server*.
- Servicios Web: Protocolos *HTTP* y *HTTPS*. Servidores *Apache*. *Proxies Apache* y *SQUID*. Certificados *SSL*. Autenticación por certificados de cliente. *DNle*.
- Servicios de acceso remoto: *OpenSSH* y *OpenVPN*..
- Servicio de distribución de tiempo: *NTP*.
- Autoconfiguración de equipos en red: *DHCP*.
- Monitorización de sistemas y servicios: Protocolo *SNMP*. *Nagios*, *Cacti* y *ntop*.
- Auditoría de sistemas: *Nessus*, *openVAS*, *Tripwire* e *Integrit*.
- Análisis de tráfico: *WireShark* y *tcpdump*.
- Sistemas antiSPAM: *SpamAssassin* y *Sophos eMail Appliance*.
- Sistemas antivirus y antimalware: *ClamAV*, *Sophos eMail Appliance* y *Sophos Web Security and Control*.
- Almacenamiento: Sistemas *RAID* y gestión dinámica de volúmenes. Redes *NAS* y *SAN*. Cabinas de discos *Fujitsu*, *Sun StorageTek* y *HP*. Conmutadores *FC Qlogic*, *Brocade* y *HP*.
- Virtualización: *VMware vSphere Enterprise Plus*, *ESX/ESXi*, *VirtualBox* y *OpenVZ*, *Proxmox*.
- Servidores: *HP (Proliant)*, *Fujitsu (Primergy y BX900)*, *IBM (xSeries y BladeCenter HS20)* y *Sun (Fire, Blade 6000)*.
- Sistemas de copia de respaldo: Librerías *HP*. Unidades *LTO*. Software de gestión de copias de seguridad (*Bacula* y *Amanda*).
- Sistemas de generación de pruebas de carga y rendimiento *Spirent Avalanche* y *Reflector*.

- VDI: *Sun Ray Server*.
- Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información: Norma ISO/IEC 27001:2005.
- Redes: Protocolos IP básicos. *Ethernet. Routing y switching. VLANs*. Configuración de conmutadores *HP Procurve*. Conocimientos básicos de Cisco *IOS*.
- Seguridad: *Firewalls* de sistema operativo. *iptables* y *Shorewall*. Bastionado de sistemas.

Lote 2:

El conjunto de la experiencia, formación, certificaciones y conocimientos técnicos de los componentes del equipo de trabajo deberá satisfacer los siguientes requerimientos mínimos:

- Experiencia:
 - 3 años en tareas similares.
- Formación:
 - Bachillerato, o Formación Profesional en una rama cuyo contenido esté relacionado con la administración de sistemas informáticos.
- Certificaciones
 - *Microsoft*
 - *VMware*
- Conocimientos técnicos
 - Sistemas operativos: *Microsoft Windows y GNU/Linux*.
 - Programación: *Scripting Bash, SQL*.
 - Gestión de inventarios: *GLPI y OCS*.
 - Software ofimático: *Microsoft Office. Navegadores Firefox y Google Chrome*.
 - Gestión de incidencias y solicitudes de servicio: *GLPI*.
 - Redes cableadas: *Switching nivel 2. Ethernet. VLANs. Conmutadores HP Procurve. Protocolos VRRP y MSTP. Control de acceso a red mediante 802.1X*.
 - Redes inalámbricas: *IEEE 802.1a/b/g/n. Seguridad WEP/WPA/WPA2. Puntos de acceso HP Procurve*.
 - Comunicaciones de datos móviles: *Smartphones y módems 3G*.
 - Telefonía: Teléfonos móviles (*Apple iPhone iOS, BlackBerry y Android*) y fijos. Teléfonos manos libres. Accesorios. *Bluetooth*.
 - Correo electrónico: *Servidor Microsoft Exchange*. Clientes de correo *Microsoft Office Outlook y Mozilla Thunderbird*. Sincronización con dispositivos móviles (*BES y ActiveSync*).

- o Videoconferencia: Equipos de videoconferencia *Tandberg* y *Polycom*. *Skype*. *NetMeeting*.
- o Directorio Activo: Gestión de usuarios, grupos, equipos y *GPOs*.
- o Seguridad: Control de acceso a ficheros (*CIFS/NTFS*). Antivirus *Panda Security for Enterprise*. *Appliances Sophos eMail* y *Sophos Web Security and Control*.
- o *VDI*: Tecnología *Sun Ray*.
- o Virtualización: *VMware vSphere* y *Proxmox*. Gestión básica de máquinas virtuales (creación, clonado, migración, conversiones *P2V/V2P/V2V*, destrucción y creación y mantenimiento de plantillas).
- o Servicios de impresión y captura: Servidores de impresión. Gestión de colas de trabajo. Sistemas de impresión de *Ricoh*, *Konica-Minolta* y *HP*.
- o Sistemas de clonado de discos: *DRBL*, *Clonezilla* y *Acronis*.
- o Sistemas de copia de respaldo: *HP Data Protector Express*.

Estos requisitos mínimos han de evaluarse sobre el conjunto del equipo de trabajo propuesto por el ofertante, no sobre los miembros individuales de los mismos. Para ello, el ofertante incluirá en la oferta los perfiles personales detallados de todos los miembros del equipo propuesto para realizar la evaluación de conjunto. **Cualquier oferta en la que su equipo de trabajo no cuente con miembros que puedan satisfacer en conjunto estos requisitos mínimos será descartada del proceso de licitación.**

3.4. Acuerdos de nivel de servicio y penalizaciones

El adjudicatario garantizará la prestación de los servicios objeto del contrato con los niveles mínimos que se detallan más adelante.

La revisión del grado de cumplimiento de dichos niveles de servicio se realizará trimestralmente por parte de INTECO. En caso de existir un incumplimiento de dichos niveles, INTECO se reserva el derecho de aplicar las penalizaciones que se indican en el presente pliego. Estas penalizaciones se detraerán, salvo indicación específica en contra, sobre el importe a facturar por los servicios afectados en el plazo en el que se produce el incumplimiento. Si no fuere suficiente o posible INTECO detraerá el importe de las penalizaciones de los importes pendientes de pago.

En el contrato podrán establecerse penalizaciones por la demora del adjudicatario en la realización del contrato o por cualquier otra causa justificada sin perjuicio de las previstas en el presente punto.

3.4.1.1. Acuerdo de Nivel de Servicio

Un Acuerdo de Nivel de Servicio o ANS (también conocido como *Service Level Agreement* o *SLA*), es un acuerdo plasmado normalmente en un documento de carácter legal por el que una compañía que presta un servicio a otra se compromete a prestar el mismo bajo unas determinadas condiciones y con unas prestaciones mínimas.

El acuerdo de nivel de servicio se basa en indicadores de nivel de servicio que permiten cuantificar de manera objetiva determinados aspectos del servicio prestado. Estos indicadores se miden mediante aplicaciones que registran las incidencias en el servicio, el momento en el que son comunicadas y el momento en el que son cerradas.

El ofertante deberá proponer a INTECO un modelo de acuerdo de nivel de servicio que garantice la prestación de los servicios contratados dentro de unos límites aceptables. Independientemente del contenido de dicho acuerdo de niveles de servicio, el ofertante se comprometerá al menos a garantizar a INTECO que los servicios serán prestados con los niveles mínimos que se detallan a continuación.

3.4.1.2. Definición de prioridades

La prioridad de los incidentes relacionados con los servicios y sistemas administrados y de las solicitudes de servicio de los mismos se establecerá de acuerdo con criterios que establezca el Director Técnico en la fase de lanzamiento del servicio, y podrá revisarse a lo largo del tiempo en función de las necesidades de INTECO.

Se establecen las prioridades **P1**, **P2**, **P3** y **P4** siendo **P1 > P2 > P3 > P4**.

3.4.1.3. Niveles mínimos de servicio

Los niveles de servicio mínimos que deberá cumplir el ofertante durante la operación del servicio serán los siguientes:

| Nombre | Descripción | Tiempo máximo (m/h/d) | | | |
|---|---|--------------------------|-----|-----|-----|
| | | P1 | P2 | P3 | P4 |
| Tiempo de atención de incidentes. | Tiempo transcurrido desde la notificación ó detección de una condición de fallo existente o inminente en horario normal de servicio hasta que se anota el acuse de recibo en el sistema de gestión de incidentes. | 10m | 1h | 2h | 4h |
| Tiempo de resolución de incidentes. | Tiempo transcurrido entre la notificación o detección del incidente en horario normal de servicio hasta que este se considera solucionado, bien sea mediante una solución parcial o definitiva. | 4h | 1d | 3d | 10d |
| Tiempo de atención de solicitudes de servicio. | Tiempo transcurrido entre el registro de una solicitud de servicio por parte de un usuario hasta que se registra en el acuse de recibo en el sistema de gestión de solicitudes de servicio. | 1h | 2h | 1d | 5d |
| Tiempo de ejecución de solicitudes. | Tiempo transcurrido entre el registro de una solicitud de servicio por parte de un usuario en el sistema de gestión de solicitudes hasta que éste registra en el mismo la validez de la solución ofrecida. | 2h | 6h | 4d | 15d |
| Tiempo de despliegue de servicios. | Tiempo necesario para el despliegue de un nuevo servicio. | Lote 1: 2d / Lote 2: 10d | | | |
| Tiempo de atención de incidentes en GUARDIA. | Tiempo desde la notificación de un incidente de prioridad P1 en horario de guardia hasta que se comienza a trabajar en la resolución. | 45m | N/A | N/A | N/A |
| Tiempo de resolución de incidentes en GUARDIA. | Tiempo transcurrido desde la notificación de un incidente de prioridad P1 en horario de guardia hasta que se considera solucionado, bien sea mediante solución parcial o definitiva. | 4h | N/A | N/A | N/A |

En el cálculo de los tiempos se descontarán aquellas demoras imputables a INTECO, así como los tiempos de proceso (copia de datos, recuperación de copias de seguridad, compactaciones de índices, instalaciones de software, escalados a fabricantes, etc.).

Todos los tiempos reflejados en la tabla anterior se refieren a minutos, horas y días **laborables**, salvo los relacionados con los servicios de guardia que son **naturales** ('Tiempo de atención de incidentes en GUARDIA' y 'Tiempo de resolución de incidentes en GUARDIA').

3.4.1.4. Indicadores

A continuación se definen los indicadores objetivos por los que trimestralmente se va a evaluar la prestación del servicio, de acuerdo con las definiciones y niveles de servicio indicados en el apartado 3.4.1.3. El incumplimiento en los valores comprometidos supondrá la aplicación de las correspondientes penalizaciones.

| Nº | Indicador | Descripción | Lote en el que se evalúa | |
|----|-----------|---|--------------------------|--------|
| | | | Lote 1 | Lote 2 |
| 1 | TAI | Porcentaje de incidencias en horario normal atendidas dentro de plazo. | X | X |
| 2 | TRI | Porcentaje de incidencias en horario normal resueltas dentro de plazo. | X | X |
| 3 | TAS | Porcentaje de solicitudes de servicio atendidas dentro de plazo. | X | X |
| 4 | TES | Porcentaje de solicitudes de servicio ejecutadas dentro de plazo. | X | X |
| 5 | TDS | Porcentaje de nuevos servicios desplegados dentro de plazo. | X | X |
| 6 | TAG | Porcentaje de incidencias en horario de guardia atendidas dentro de plazo. | X | |
| 7 | TRG | Porcentaje de incidencias en horario de guardia resueltas dentro de plazo. | X | |

3.4.1.5. Penalizaciones

En el apartado (3.4.1.4) se definieron una serie de indicadores que permitirán evaluar el nivel de servicio objetivo mínimo adecuado para la prestación objeto del contrato. Niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones económicas que permitirán adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida y medida objetivamente a través de los indicadores.

El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará trimestralmente. Para ello el prestador deberá remitir con periodicidad trimestral a INTECO un informe que detalle las estadísticas de la actividad del servicio durante el periodo, con el detalle sobre los de los indicadores de servicio descritos en el apartado anterior. Estos indicadores deberán tener un valor **igual o superior al 95%**.

Partiendo de los Niveles de Servicio Reales para cada uno de los indicadores (I_i) y limitando el valor máximo de cada uno de ellos a 95%, es decir:

$$(Si I_i \geq 95\% \Rightarrow I_i = 95\%)$$

se calcula el Nivel Medio de Servicio Ponderado (P):

$$M = \frac{\sum I_i F_i}{\sum F_i}$$

y la Desviación Global de Nivel de Servicio (D):

$$D = 95 - M = 95 - \frac{\sum I_i F_i}{\sum F_i}$$

donde F_i es un factor de ponderación para cada uno de los indicadores tal como aparece en la siguiente tabla:

| Nº | Indicador | Descripción | F_i |
|----|-----------|---|-------|
| 1 | TAI | Porcentaje de incidencias en horario normal atendidas dentro de plazo. | 5 |
| 2 | TRI | Porcentaje de incidencias en horario normal resueltas dentro de plazo. | 15 |
| 3 | TAS | Porcentaje de solicitudes de servicio atendidas dentro de plazo. | 5 |
| 4 | TES | Porcentaje de solicitudes de servicio ejecutadas dentro de plazo. | 15 |
| 5 | TDS | Porcentaje de nuevos servicios desplegados dentro de plazo. | 10 |
| 6 | TAG | Porcentaje de incidencias en horario de guardia atendidas dentro de plazo. | 15 |
| 7 | TRG | Porcentaje de incidencias en horario de guardia resueltas dentro de plazo. | 20 |

El porcentaje de penalización a aplicar sobre el importe de la facturación por servicios prestados durante el trimestre analizado será:

$$P = \frac{D}{95 + D}$$

3.5. Jefe de Proyecto y Jefe de Contrato

El licitador propondrá en su oferta, para cada uno de los dos lotes, un jefe de proyecto que permita abordar con garantías las tareas objeto del contrato. Sus funciones serán las siguientes:

- Dirigir a los medios personales que presten los servicios, impartiendo al efecto las órdenes e instrucciones necesarias para la ejecución de los trabajos.
- Realizar las funciones de contacto directo y coordinación de los trabajos con INTECO.

INTECO comunicará todas las directrices relativas a la supervisión general de los trabajos objeto del contrato al Jefe de Proyecto y en ningún caso dará órdenes o instrucciones directas a los medios técnicos que de forma concreta realicen dichos trabajos, salvo que sea el propio jefe de proyecto quien realice de forma directa dicho trabajo.

El licitador podrá proponer dos figuras diferenciadas para la interlocución con INTECO:

- Jefe de proyecto, que tendrá la interlocución anteriormente descrita, cuyo alcance se circunscribe a las características, incidencias e instrucciones técnicas directamente relacionadas con los servicios a prestar. Entre esta figura e INTECO existirá una interlocución diaria y muy continuada, que es necesaria para la correcta prestación del servicio.
- Jefe de contrato: que sin estar implicado en el día a día de la prestación de los servicios, podrá llevar la interlocución con INTECO en todo lo relativo a facturación, administración y gestión no técnica y temas contractuales. Entre esta figura e INTECO se estima una interlocución muy puntual.

INTECO en modo alguno ni bajo ningún título ostentará la condición de empleador respecto de los trabajadores contratados por cuenta propia o ajena por el adjudicatario, que presten directa o indirectamente servicios para INTECO.

3.6. Metodología

Los licitadores deberán proponer de manera clara la metodología a seguir durante la prestación de los servicios, cumpliendo los objetivos fijados en el presente Pliego de Condiciones Técnicas. En la metodología, el licitador deberá detallar la forma en la que abordará cada una de las tareas definidas para el proyecto. El nivel de detalle aportado será el necesario para expresar que el método propuesto permitirá alcanzar los objetivos fijados.

3.7. Planificación

Deberá suministrarse a INTECO la descripción del proyecto necesario para poder prestar el servicio, así como la planificación temporal de tareas e hitos. Si bien cada licitante podrá suministrar la planificación que mejor se acomode a su solución, como mínimo deberá tener en cuenta el siguiente esquema general:

- **Hito 0 – Firma del contrato** entre INTECO y el adjudicatario. Es el momento a partir del cual empiezan a computarse todos los compromisos de plazo de tiempo para alcanzar otros hitos de la planificación.
- **Hito 1 – Toma de contacto inicial:** Se mantiene una reunión de lanzamiento entre el Jefe de Proyecto y el equipo de trabajo y el Director Técnico propuesto por INTECO.
- **Fase I – Recopilación de información:** En esta fase el adjudicatario adquirirá los detalles sobre la infraestructura y servicios de INTECO necesarios para la prestación del servicio.
- **Hito 2 – Lanzamiento del servicio:** Se comienza a prestar el servicio en modo normal, y ya son de aplicación todas las penalizaciones anteriormente descritas. **El licitador deberá indicar claramente a que plazo máximo se compromete para la consecución de este hito.**
- **Fase II – Prestación normal del servicio.**

- **Fase III – Devolución del servicio:** Antes de la finalización del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar el retorno de toda la documentación generada a lo largo del contrato y de todos los registros de actividad del servicio y configuraciones almacenados en medios digitales. El adjudicatario deberá destruir toda esta información una vez haya sido transferida a INTECO y mostrar evidencias de ello. Igualmente, el adjudicatario colaborará de forma diligente en la transferencia tecnológica a terceras partes designadas y autorizadas por INTECO. Todos los costes derivados de estas tareas estarán incluidos en el importe del contrato. **El licitador deberá indicar claramente que plazo de tiempo máximo requiere para realizar esta Fase III. En cualquier caso, ni el servicio ni las obligaciones del adjudicatario podrán darse por concluidas hasta que esta fase haya sido completada.**
- **Hito 3 – Finalización del servicio.** Cuando se ha completado la Fase III, el servicio se da por concluido y cesa la relación contractual con el adjudicatario.

Las fases anteriormente descritas podrán solaparse, con el objeto de reducir los plazos necesarios para alcanzar los hitos descritos.

El plazo máximo que se aceptará para llegar al Hito 2 es de 30 días a partir de la fecha de firma del contrato.

3.8. Dirección y seguimiento de los trabajos

Corresponde a INTECO la supervisión de los trabajos y servicios, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficientemente motivada.

Para la supervisión de la marcha de los trabajos INTECO designará a un Director Técnico. Sus funciones en relación con el presente pliego serán:

- a) Velar por el adecuado cumplimiento de los servicios contratados dentro de los niveles de servicio establecidos en el presente pliego.
- b) Fijar reuniones periódicas entre INTECO y el adjudicatario con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan durante la ejecución del contrato.

El Director Técnico de INTECO podrá incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

Independientemente de las reuniones ya planificadas, el Director Técnico podrá convocar cuantas reuniones de seguimiento del contrato considere oportunas para asegurar el cumplimiento de los servicios. El adjudicatario será responsable de la redacción y distribución de las correspondientes actas de Reunión.

3.9. Forma de ejecución

3.9.1. Lugar de prestación de los servicios.

Los servicios se prestarán de forma presencial en el edificio de INTECO en León. Adicionalmente será necesario el desplazamiento puntual a las instalaciones del CPD de respaldo en el Campus Universitario de Vegazana, Edificio CRAI-TIC, Universidad de León.

En el caso de intervenciones especiales, o de intervenciones en guardia 24x7, éstas se podrán efectuar en remoto siempre que técnicamente sea posible y no sea necesaria la actuación física sobre alguno de los elementos administrados.

3.9.2. Horario de prestación de los servicios

Los servicios se prestarán en **horario normal** de INTECO:

| | Día | Mañana | | Tarde | |
|----------|-----|---------|--------|---------|--------|
| | | Entrada | Salida | Entrada | Salida |
| Invierno | L-J | 9:00 | 14:00 | 15:30 | 18:30 |
| | V | 8:00 | 15:00 | - | - |
| Verano | L-V | 8:00 | 15:00 | - | - |

Se consideran días festivos para los servicios los festivos nacionales, los de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y los locales al municipio de León.

En el caso del Lote 1, cuando se detecte una incidencia de máxima prioridad (P1), el horario normal de servicio se verá ampliado hasta que la misma haya sido resuelta, no contabilizándose el tiempo ampliado como horas de intervención especial, ni como intervención en guardia.

En el caso del Lote 1, las intervenciones especiales, guardias e intervenciones en guardia se realizarán fuera del horario normal indicado anteriormente.

3.9.3. Sustitución de los medios personales

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de los medios personales corresponde a la Sociedad, siendo potestad suya solicitar el cambio de los medios personales por otros de igual categoría.

Si durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria propusiera el cambio de alguno de los medios personales que presten el Servicio, la sustitución de dicho personal requerirá en todo caso el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación del candidato por parte del Director Técnico nombrado por la Sociedad.

En todo caso, la solicitud del cambio deberá realizarse con quince días de antelación y deberá garantizar la correcta prestación de los servicios, realizando una completa transferencia de información y tareas en la sustitución del personal.

En el caso de producirse la sustitución de un medio personal de acuerdo con las condiciones expresadas en este apartado, la empresa adjudicataria no podrá realizar nuevos cambios durante un periodo de **TRES meses** contados a partir del momento de la sustitución.

3.9.4. Obligaciones de información y documentación

Durante la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Director Técnico de INTECO, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se encuentran los servicios, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En este sentido, el adjudicatario deberá informar al Director Técnico establecido por INTECO sobre distintos aspectos relacionados con el funcionamiento y la calidad de los servicios prestados. Entre ellos será necesario presentar un informe, en el formato y con la periodicidad que defina INTECO, de cumplimiento de los servicios.

Asimismo el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar, a través del personal que designe a este propósito, en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por los responsables de INTECO, quién se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario.

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso Director Técnico de INTECO. Toda la documentación generada por el adjudicatario durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de INTECO sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización por escrito de INTECO, que la concederá, en su caso y con expresión del fin, previa petición formal del adjudicatario.

Salvo indicación expresa en contrario, las comunicaciones, especificaciones, informes, diagramas, planos, dibujos y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato, serán aportados en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

El adjudicatario proporcionará, sin coste adicional para la Sociedad, una copia en soporte informático en CD-ROM, DVD o llave USB con toda la documentación generada durante la prestación de los servicios objeto del contrato.

3.10. Certificaciones de calidad y otras certificaciones

Se valorará muy positivamente que el licitador posea algún tipo de certificación en calidad, cuyo alcance cubrirá los procesos y actividades objeto del contrato, expedida por entidades de certificación acreditadas.

Se valorará que el licitador posea otros tipos de certificaciones relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, la seguridad y la gestión medioambiental.

INTECO se reserva el derecho a requerir al licitador documentación adicional de su Sistema de Gestión de Calidad que afecte a los procesos o productos objeto del contrato.

El ofertante deberá estar en posesión de la certificación ISO 27001 que cubra los procesos y actividades objeto del contrato.

El adjudicatario se compromete a cumplir con las instrucciones que reciba de INTECO requeridas para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad, el sistema de gestión energética (SGE) y el sistema de gestión SGSI ISO/IEC 27001 que posee INTECO.

3.11. Control de calidad y garantía de los trabajos

Sin perjuicio de las obligaciones asumidas en su oferta, el adjudicatario, a través del supervisor designado a tal efecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la ejecución del contrato.

Los adjudicatarios reconocen el derecho de INTECO a examinar por medio de auditores, externos o propios, el fiel cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

INTECO tendrá derecho a llevar a cabo auditorias de las actividades de los adjudicatarios para asegurarse que la prestación de los servicios se realiza de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego. Todo el material e información requerida para dichas inspecciones y auditorias por los representantes de INTECO estará disponible sin restricciones. INTECO notificará al adjudicatario con dos semanas de antelación la auditoria y con un día de antelación la inspección a realizar, y el adjudicatario tendrá la obligación de:

- Facilitar el acceso al material solicitado por el grupo auditor.
- Designar personas responsables que acompañen a los auditores.
- Facilitar un entorno de trabajo adecuado en el mismo lugar en que tiene lugar la auditoría.
- Cooperar con el auditor.
- Participar en las reuniones que convoque el auditor.
- Analizar los datos encontrados para que el informe sea real.
- Empezar rápidamente acciones correctoras y/o preventivas.
- Emitir una respuesta oficial a los defectos de los que ha informado el grupo de auditores.

4. CLÁUSULAS LEGALES

4.1. Régimen Jurídico

La Sociedad, en su contratación, se rige por las normas de Derecho imperativo de la Ley de Contratos del Sector Público referentes a entidades del Sector Público que no son Administraciones Públicas ni poder adjudicador, aplicándose en su defecto las normas de derecho privado.

La relación entre las partes se regirá en primer término por el presente pliego y a continuación y por este orden por:

- La Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto 817/2009 de 8 de mayo por el que se desarrolla la Ley 30/2007
- Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, en tanto no se encuentre derogado.
- Instrucciones de contratación de la Sociedad.
- Contrato.
- La oferta que presente el adjudicatario.

Tendrán carácter contractual el presente Pliego de Bases y de Prescripciones Técnicas, el programa de trabajo de la asistencia técnica y, en su caso, el que presente el adjudicatario, una vez aprobado por INTECO.

4.2. Garantía definitiva de los trabajos

El adjudicatario se obliga a prestar garantía de forma expresa en los cinco días siguientes a la adjudicación, que cubra el 5 % del presupuesto del contrato, para asegurar el correcto funcionamiento de los trabajos realizados en ejecución del contrato, durante 6 meses a contar desde la fecha de su finalización, obligándose a realizar, sin coste para INTECO y durante dicho tiempo, las correcciones y modificaciones necesarias para subsanar los errores que eventualmente pudieran aparecer.

La garantía podrá constituirse mediante depósito, seguro de caución o aval.

Conforme a lo establecido en el artículo 90 de la L.C.S.P. La garantía no será devuelta o cancelada hasta que se haya producido el vencimiento del plazo de garantía y cumplido satisfactoriamente el contrato de que se trate, o hasta que se declare la resolución de este sin culpa del contratista. Aprobada la liquidación del contrato y transcurrido el plazo de garantía, si no resultaren responsabilidades INTECO devolverá la garantía constituida o se cancelara el aval o seguro de caución.

4.3. Diligencia exigible

El adjudicatario ejecutará el contrato en los términos previstos en el presente Pliego, realizando de manera competente y profesional el objeto del contrato, cumpliendo los niveles de calidad exigidos y

cuidando diligentemente los equipos de INTECO que tuviera que utilizar como consecuencia del contrato. A estos efectos, el adjudicatario responderá de la calidad de los servicios con la diligencia exigible a una empresa experta en la realización de los trabajos del tipo del objeto del contrato.

El adjudicatario responderá de la corrección y precisión de los documentos que aporte a INTECO en ejecución del contrato y avisará sin dilación a INTECO cuando detecte un error para que pueda adoptar las medidas y acciones correctoras que estime oportunas.

El adjudicatario responderá de los daños y perjuicios que se deriven para INTECO, o para el personal de la misma, de las reclamaciones que pueda realizar un tercero, y que tengan su causa, directa o indirecta, en errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas de los adjudicatarios, o de su personal, en la ejecución del contrato o que deriven de la falta de diligencia referida en el presente apartado.

4.4. Seguridad y confidencialidad de la información

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el previo consentimiento por escrito del contratista. Se considerará información confidencial cualquier información a la que el adjudicatario acceda en virtud del presente contrato, a los que haya accedido durante la ejecución del mismo.

El adjudicatario informará a su personal, colaboradores y subcontratistas de las obligaciones establecidas en el presente Pliego, así como de las obligaciones relativas al tratamiento automatizado de datos de carácter personal. El adjudicatario pondrá todos los medios a su alcance para que su personal y colaboradores cumplan tales obligaciones.

La duración de las obligaciones de confidencialidad establecidas en el presente Pliego será indefinida mientras la misma ostente tal carácter, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización por cualquier causa, de la relación entre el contratista y el adjudicatario.

4.5. Modificación

A los efectos establecidos en el artículo 202.2 de la LCSP, el órgano de contratación ostenta la prerrogativa de modificar el presente contrato (artículo 194 de la LCSP).

La modificación podrá producirse por razones de interés público y para atender causas imprevistas, siempre que no afecte de manera esencial a las condiciones del contrato. La Sociedad comunicará con una antelación de un mes cualquier modificación del contrato que puedan producirse, a excepción de aquellas que tengan otro plazo específicamente previsto en el texto de este pliego.

Se prevé la posibilidad de que la Sociedad pueda realizar modificaciones del contrato al respecto del número de horas necesarias para intervenciones especiales, número de semanas de guardia, intervenciones durante las mismas. En cualquier caso y con cargo a la presente licitación las

modificaciones no podrán suponer un aumento superior al 10 % del presupuesto máximo establecido para el contrato inicial.

4.6. Subcontratación

El adjudicatario podrá ceder o subcontratar alguna de las prestaciones objeto del contrato, pero para ello deberá comunicar anticipadamente y por escrito a la Sociedad su intención de subcontratar, con indicación de la identidad subcontratista, las partes de la prestación que se pretende subcontratar y el porcentaje total de los trabajos a subcontratar en relación a la cuantía total del contrato justificando suficientemente la aptitud de éste para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia. En cualquier caso la subcontratación no podrá ser superior al 50 % y deberá ser aceptada por escrito por INTECO.

Los subcontratistas quedarán obligados sólo ante el contratista, que asumirá la responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Sociedad, con arreglo estricto al Pliego y a los términos del Contrato.

El contratista se obliga a abonar a los subcontratistas y suministradores el pago del precio pactado con unos y otros, en los plazos y condiciones que no sean más desfavorables que las establecidas para las relaciones de la Sociedad y contratista.

El subcontratista no deberá estar incurso en las prohibiciones que según el art. 49 de la L.C.S.P. prohíban contratar con la Administración.

En estos casos se justificará ante la Sociedad la existencia de la certificación prevista en el art. 43 Ley General Tributaria.

4.7. Tributos

Serán de exclusiva cuenta y cargo del adjudicatario la totalidad de los tributos, cualquiera que sea su naturaleza y carácter que se devenguen como consecuencia del contrato, así como cualesquiera de las operaciones física y jurídicas que conlleven, salvo el Impuesto sobre el Valor Añadido o su equivalente, que el adjudicatario repercutirá a INTECO.

El adjudicatario queda expresamente obligado al estricto cumplimiento de cuantas obligaciones les imponga la legislación vigente en cada momento en materia fiscal

4.8. Obligaciones

El adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para la realización del servicio en condiciones de seguridad tanto para el personal de la empresa como para los usuarios de las instalaciones donde se presenten los servicios debiendo indemnizar de cuantos daños y perjuicios causen derivados de la ejecución del contrato, salvo casos de fuerza mayor.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales el adjudicatario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en relación con todos los aspectos de su trabajo. Además el adjudicatario en cumplimiento del art. 24

de esta ley deberá cooperar en la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales con INTECO. No será necesario en caso de trabajadores autónomos.

Antes de iniciar el servicio y en cumplimiento de lo previsto Artículo 5.1 sobre la comprobación del cumplimiento de las obligaciones de alta en Seguridad Social de trabajadores en los supuestos de subcontratación del Real Decreto-ley 5/2011, de 29 de abril, de medidas para la regularización y control del empleo sumergido y fomento de la rehabilitación de vivienda establece que:

“1. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 42 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, los empresarios que contraten o subcontraten con otros la realización de obras o servicios correspondientes a la propia actividad de aquéllos o que se presten de forma continuada en sus centros de trabajo, deberán comprobar, con carácter previo al inicio de la prestación de la actividad contratada o subcontratada, la afiliación y alta en la Seguridad Social de los trabajadores que estos ocupen en los mismos.”

El adjudicatario nos remita certificado de afiliación y alta en la seguridad social de los trabajadores asociados al contrato.

Asimismo, mensualmente el adjudicatario enviará al correo electrónico contratacion@inteco.es copia de los TC2 indicando el personal que presta los servicios objeto de los servicios previstos en este pliego.

4.9. Penalizaciones

En el apartado 3.4 se detallan los niveles mínimos de servicio aceptables por INTECO y las penalizaciones asociadas a su incumplimiento. Los Acuerdos de Nivel de Servicio y penalizaciones efectivas serán las que el ofertante incluya en su oferta que, como mínimo, deberán cubrir lo solicitado por INTECO en el presente Pliego.

Ante un incumplimiento grave en la prestación de sus servicios por parte de la empresa adjudicataria, INTECO se reserva la posibilidad de contratar a un tercero para la resolución de la incidencia y facturar el importe de la resolución al adjudicatario. Se considera incumplimiento grave cuando en alguno de los tiempos indicados en la tabla del apartado 3.4.1.3 se supera el triple de los tiempos máximos establecidos.

En caso de que el adjudicatario supere el plazo de comienzo de prestación de servicio comprometido en su oferta (plazo correspondiente al Hito 2 descrito en el apartado 3.7 Planificación), se aplicará una penalización por cada semana de retraso equivalente a un cuarto del precio mensual ofertado. INTECO detraerá el importe de las penalizaciones de los importes pendientes de pago.

La imposición de penalizaciones no impide a INTECO el exigir al adjudicatario el cumplimiento de sus obligaciones contractuales ni la indemnización de daños y perjuicios a que INTECO pudiera tener derecho.

4.10. Protección de datos de carácter personal

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de los Datos de carácter personal (LOPD) y, en particular a lo dispuesto en el artículo 12 de dicho texto legal y del R.D. 1720/2007 de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

No está previsto para la prestación del servicio el tratamiento de datos personales, en el caso en que se recaben datos personales durante la gestión del presente contrato, éstos serán incluidos en un fichero cuya titularidad es de INTECO. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en el artículo 5 de la LOPD deben dirigirse mediante carta a INTECO, Avenida José Aguado nº 41 de León o por correo electrónico a calidad@inteco.es.

INTECO es el responsable del fichero o responsable del tratamiento y el adjudicatario en cuanto trate datos personales por cuenta de INTECO como consecuencia de la existencia del presente contrato es encargado del tratamiento.

Según lo anterior, INTECO autorizará expresamente al adjudicatario a que, si en la ejecución del contrato se precisa recabar datos de los usuarios del servicio que sean de carácter personal según la LOPD, pueda tratarlos de acuerdo con lo que la misma determina para el encargado de tratamiento.

El adjudicatario no podrá subcontratar con terceros la realización de ningún tratamiento de datos de carácter personal.

Los encargados del tratamiento, con anterioridad al proceso de recogida de los datos de carácter personal que pudieran ser necesarios para la ejecución del contrato, estarán obligados a informar a los interesados sobre la realización del tratamiento de sus datos personales en los términos señalados en el artículo 5 de la Ley 15/1999 y a recabar de los mismos las autorizaciones y consentimientos necesarios para dicho tratamiento en los términos establecidos en el artículo 6 de la LOPD. Los encargados efectuarán la comunicación de datos en los términos previstos en el artículo 11 de la ley. De igual modo observarán la obligación de secreto profesional en los términos establecidos en el artículo 10 de la ley:

El adjudicatario, en relación con los ficheros, se obliga específicamente a:

1. Custodiarlos, a través de las medidas de seguridad, legalmente exigibles, de índole técnica y organizativa que garanticen la seguridad de los datos personales en ellos contenidos, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de conformidad con el estado de la tecnología en cada momento, la naturaleza de los datos y los posibles riesgos a que estén expuestos. A estos efectos, el adjudicatario manifiesta expresamente que tiene implementadas las medidas de seguridad en los ficheros, exigidas por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, manifestando específicamente: que dichas medidas se ajustan, como mínimo, al nivel de seguridad que sea legalmente exigible en cada caso; que tiene elaborado el correspondiente documento/s de seguridad de los ficheros, especialmente con un registro de incidencias de seguridad, todo ello según los términos establecidos en la normativa antedicha, que esta información está disponible en todo momento para el INTECO

- y para el responsable del fichero o, en su caso, para las autoridades administrativas o judiciales correspondientes.
2. Utilizar o aplicar los datos personales exclusivamente para la realización de los servicios contractualmente pactados y, en su caso, de acuerdo con las instrucciones impartidas por el responsable del Fichero.
 3. No comunicarlos, ni siquiera a efectos de su conservación, a otras personas, ni tampoco las elaboraciones, evaluaciones o procesos similares, citados anteriormente, ni duplicar o reproducir toda o parte de la información, resultados o relaciones sobre los mismos.
 4. Asegurarse de que los ficheros sean manejados únicamente por aquellos empleados cuya intervención sea precisa para la finalidad contractual y de que, únicamente en el supuesto de que tal posibilidad esté autorizada expresamente y con carácter previo por el responsable del Fichero, cualesquiera terceros a los que les sea revelada cualquier información estén vinculados a guardar la confidencialidad debida de conformidad con lo prevenido en esta Cláusula.
 5. Una vez finalizada la prestación contractual, destruirlos o, si el responsable del fichero o INTECO, así se lo indica, devolvérselos a éste, así como también los soportes o documentos en que consten. En caso de que se opte por su destrucción la empresa adjudicataria la realizará en un plazo de tres meses y acreditará dicha destrucción presentando una certificación firmada por persona debidamente facultada.

El adjudicatario vendrá obligado a exonerar al responsable del Fichero y a la Sociedad Estatal INTECO, de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros, por reclamaciones de cualquier índole que tengan origen en el incumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal que le incumben en su condición de encargado del tratamiento, y responderá frente a la indicada Sociedad del resultado de dichas acciones.

Todas las obligaciones referidas afectan tanto a los datos de carácter personal contenidos en ficheros automatizados como a los que se encuentren en ficheros en papel, almacenados en archivadores u otros medios.

5. DOCUMENTACIÓN Y REQUISITOS DE SELECCIÓN

5.1. Documentación a presentar

El procedimiento a seguir en la adjudicación es el previsto en las Instrucciones de contratación de la Sociedad como **procedimiento abierto**.

La presentación de la documentación para su admisión como licitador supone la aceptación de lo dispuesto en la Instrucción de Contratación de la Sociedad incluida en el Perfil de Contratante y publicada en la Web, así como todas las disposiciones del presente pliego.

Con carácter general todos los documentos deberán ser originales, copias notariales o fotocopias cotejadas.

Toda la documentación que se presente por los licitadores deberá estar redactada en castellano, salvo los supuestos que hayan podido especificarse en este Pliego de Cláusulas Técnicas. En caso de que se presentasen en lengua distinta deberá presentarse la correspondiente traducción oficial a la lengua castellana primando esta última en caso de duda o discrepancia.

La certificación de la inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado acredita, salvo prueba en contrario, las condiciones de aptitud del empresario en cuanto a su personalidad y capacidad de obrar, representación, habilitación profesional o empresarial, solvencia económica y financiera, y clasificación, así como la concurrencia o no concurrencia de las prohibiciones de contratar en los términos del art. 72 LCSP y la Orden EHA/1490/2010, de 28 de mayo.

Si el certificado se refiere exclusivamente a la acreditación de la solvencia, se deberá presentar la documentación relativa a la capacidad.

5.1.1. Para acreditar la capacidad jurídica y de obrar y el no estar incurso el contratista en prohibiciones de contratar:

D.N.I. del empresario individual.

Para empresas: escritura de constitución o modificación inscrita, en su caso, en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, escritura o documento de constitución, 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. Cuando se trate de empresarios no españoles de Estados Miembros de la Unión Europea deberán acreditar su inscripción en un registro profesional o comercial, cuando este registro sea exigido por la legislación del estado respectivo. Los demás empresarios extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar por informe de la misión diplomática permanente de España en el estado correspondiente o de la Oficina consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.

Las empresas extranjeras deberán presentar declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante

Declaración responsable de no estar incurso en ninguna de las prohibiciones de contratar con la Administración recogidas en el artículo 49 de la Ley de Contratos del Sector Público, con el modelo establecido en el Anexo II “Modelo de Declaración de responsable”.

Documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones tributarias y de la Seguridad Social consistente en certificación expedida al efecto por la Administración Tributaria (y por la Administración de la Seguridad Social. Esta documentación no será exigible a aquellos oferentes que no realicen actividades en España.

Si se actúa por medio de representante, deberá acreditarse su representación por cualquier medio válido en Derecho y aportarse fotocopia legitimada notarialmente del Documento Nacional de Identidad del representante.

Las personas físicas o jurídicas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea deberán justificar mediante informe de la respectiva Misión Diplomática Permanente 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.

5.1.2. Para acreditar la solvencia económica y financiera.

Cuentas anuales o extracto de las mismas. En todo caso, los licitadores que en virtud de disposiciones vigentes vengán obligados a dar publicidad a sus cuentas anuales, deberán presentar las cuentas depositadas en el Registro Mercantil.

Documentación acreditativa de la cifra de negocios global de las empresas en los tres últimos ejercicios.

Justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales o de responsabilidad civil.

La Sociedad podrá considerar suficiente para acreditar la solvencia económica y financiera la presentación de uno de los documentos anteriormente enumerados.

5.1.3. Para acreditar la solvencia técnica

Con independencia del resto de requisitos del presente Pliego, el adjudicatario y su personal deberán cumplir los requisitos que se describen a continuación. La falta de acreditación de capacidad técnica suficiente o la no inclusión de la documentación necesaria en el sobre 1 de documentación general impedirá a la oferta ser tomada en consideración.

La entidad adjudicataria deberá cumplir lo siguiente:

- Relación de los principales servicios realizados en los tres últimos años en materia de gestión de servicios TIC y administración y operación de sistemas, de similares características al expuesto en el presente pliego, superiores a 100.000 €, con los requisitos establecidos en la LCSP.
- Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa. Ésta deberá ser al menos de 10 trabajadores de media en los tres últimos años

6. FORMATO DE LA PROPUESTA

6.1. Requisitos generales

Con carácter general, la información presentada en la propuesta debe estar estructurada de forma clara y concisa. El documento de propuesta no debe contener referencias a documentos externos o anexos cuando aquellos sean puntos clave en la valoración de la propuesta. Se deben entender los anexos como documentos generales de consulta o méritos del licitador, no como información vital en la propuesta.

Las propuestas deberán presentarse o remitirse a las oficinas de la Sociedad, situadas en Avenida José Aguado, 41 - 24005 León, en el plazo de **veintiún días naturales** desde el siguiente a la publicación en la Web de INTECO y en la Plataforma de Contratación del Estado.

Cuando la documentación se envíe por correo, el licitador deberá justificar la fecha de imposición del envío en la oficina de Correos y anunciar a la Sociedad la remisión de la oferta mediante fax (987261016) o correo electrónico (contratacion@inteco.es) en el mismo día. El envío del anuncio por correo electrónico sólo será válido si existe constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifica fidedignamente al remitente y al destinatario.

Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la documentación si es recibida por la Sociedad con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado en el anuncio.

Transcurridos, no obstante, diez días, siguientes a la indicada fecha sin haberse recibido la documentación, ésta no será admitida en ningún caso.

La propuesta se presentará en tres sobres cerrados que serán firmados por el licitador la persona que lo represente, incluyendo un juego en formato papel y un juego en soporte digital (Microsoft Word, Adobe PDF, ODF o similar) según se indica a continuación:

- En el sobre número 1 se incluirán los documentos referidos en el apartado 5.1 – “Documentación a presentar”.
- En el sobre número 2 se incluirán la oferta técnica referida en el apartado 6.2.
- En el sobre número 3 se incluirá la propuesta económica con desglose de IVA y precios unitarios. Para una mayor homogeneidad de las ofertas y una valoración adecuada de las mismas, el licitador deberá elaborar una propuesta basada en el “ANEXO III: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA” de este documento, siguiendo la estructura suministrada y aportando todos los datos y elementos indicados en la misma. Tener en cuenta lo previsto en el apartado 6.3. y 2.4

En todos los sobres se hará constar el número de expediente 106/11.

La Sociedad se reserva el derecho a exigir a los licitadores que presenten documentación que acredite la veracidad de la información presentada en la oferta técnica, o bien información adicional sobre el contenido de la misma, estando el licitador obligado a ello.

Examinada la documentación, la Sociedad informará a los licitadores de los defectos subsanables encontrados en la documentación aportada, y requerirá a los licitadores para que subsanen los defectos en un plazo de tres días hábiles, indicando que, si así no se hiciera, no se tendrán en consideración las ofertas presentadas.

Transcurrido el plazo de subsanación mencionado, la Sociedad notificará a los licitadores que han subsanado dentro del plazo establecido al efecto que su oferta ha sido admitida; de igual forma, notificará a los licitadores que no han subsanado que sus ofertas no serán tomadas en consideración.

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a la oferta técnica cuanta información complementaria considere de interés, ésta deberá estar obligatoriamente estructurada con el formato normalizado que se detalla a continuación.

La Sociedad podrá requerir a los licitadores que formulen por escrito las aclaraciones necesarias para la comprensión de algún aspecto de su propuesta. En ningún caso se admitirá que en proceso de aclaraciones el licitador varíe los términos expresados en su oferta. Sólo puede ser considerada como información admisible aquella que facilite el análisis de la solución propuesta inicialmente.

Si los licitadores tuvieran dudas sobre las condiciones de este Pliego podrán remitir sus cuestiones al buzón contratacion@inteco.es.

6.2. Requisitos de la proposición técnica

La propuesta sobre el objeto de la contratación se efectuará aportando, organizada e identificada, la siguiente información acompañada de la correspondiente documentación justificativa. **Será causa de exclusión del procedimiento que la oferta técnica no cumpla con los requisitos técnicos mínimos exigidos en el apartado 3 del presente pliego.**

La descripción técnica deberá ser clara y precisa. La oferta técnica debe ser única para cada lote, sin alternativas ni variantes.

Esta documentación será examinada y valorada conforme a los criterios previstos en el presente pliego.

El licitador deberá responder de la exactitud de todos los datos presentados.

Los licitadores deberán presentar una propuesta técnica que deberá contener los siguientes apartados y en el mismo orden:

- I. **Resumen ejecutivo**, con una extensión máxima de 10 páginas en el que el licitador deberá exponer su visión sobre los servicios ofertados, detallar los conocimientos del licitador en las áreas objeto del contrato e introducir una descripción de la metodología que propone para la

prestación de los servicios y del personal encargado de los mismos y recoger las características técnicas principales y mejoras que propone.

- II. **Ejecución y planificación del servicio**, donde el licitador deberá presentar una propuesta que indique como se abordarán los trabajos necesarios para cumplir los requisitos solicitados. Este apartado dará respuesta ordenada y detallada a los requisitos del servicio y detallará la metodología de trabajo, planificación para la puesta en marcha y gestión del servicio, entregables y propuestas específicas en detalle.
- III. **Equipo de trabajo**, donde se describirá el equipo de profesionales y los medios propuestos por el licitador así como su grado de dedicación. Se valorará de un modo especial que los profesionales que el licitador proponga tengan **experiencia demostrable** en la prestación de servicios de similares características al previsto en el presente Pliego, y con tecnologías iguales o lo más similares posibles. El anexo I, este pliego contiene dos fichas a rellenar por el licitador, "cuestionario de empresa" y el "cuestionario de personal", que han de entregarse junto con el resto de la documentación solicitada. En cualquier caso, toda descripción adicional de experiencia pertinente al proyecto, que incida en los puntos valorables, será tomada en cuenta. Con el objeto de que la experiencia de cada miembro del equipo pueda quedar acreditada, para cada proyecto en el que el miembro haya participado, se especificarán al menos las fechas, tecnologías utilizadas, empresa para la que se realizó y nombre y teléfono de al menos una persona en esa empresa que pueda servir como referencia para dicho proyecto. INTECO se reserva el derecho de comprobar las referencias.
- IV. **Metodología de calidad, seguridad y otras certificaciones**, donde se incluirán las certificaciones y modelos metodológicos que aplicará el licitador en la gestión del servicio, de acuerdo con lo especificado en el apartado 3 del presente pliego.
- V. **Acuerdo de niveles de servicio y penalizaciones**: descripción completa de los niveles de servicio y penalizaciones ofertados por el licitador que han de respetar o superar al menos los indicados en el apartado 3.4 del presente pliego.

6.3. Requisitos de la proposición económica

La oferta económica deberá realizarse conforme al modelo propuesto (Anexo III), cumplimentando las casillas correspondientes al lote o lotes a los que concurra. Los licitadores deberán presentar el Anexo III debidamente cumplimentado sin tachones ni cualquier otro signo que dé lugar a dudas sobre el contenido de la misma. Los licitadores deberán cumplimentar el modelo propuesto sin alterar los datos que constan en el mismo. Cualquier cambio a este respecto si diese lugar a interpretaciones de la oferta presentada será motivo de exclusión. En consecuencia, las ofertas que no sigan el modelo establecido quedarán excluidas del procedimiento.

No se admiten variantes para cada lote, solo se admite una oferta por lote. El licitador podrá incluir, si así lo desea, una oferta económica adicional unificada, que incluya de forma conjunta y única el catalogo de servicios comunes para ambos lotes, pero con un listado de precios unificado en caso de resultar adjudicatario de ambos.

El precio de la proposición corresponde a un escenario hipotético definido exclusivamente a los efectos de valorar las propuestas económicas de los licitadores. No obstante los precios unitarios propuestos serán vinculantes para el licitador. Si la oferta supera presupuesto máximo para los precios unitarios no será tenida en cuenta en el presente procedimiento.

LOTE 1:

La fórmula que se establece para el cálculo del precio de la oferta al LOTE 1 que se corresponde con un escenario hipotético definido a los únicos efectos de valorar económicamente las ofertas es la siguiente:

$$(12 \times P1) + (80 \times P2) + (52 \times P3) + (52 \times P4)$$

Los datos de precios unitarios a incluir se corresponden con:

P1 = Precio mensual del servicio

P2 = Precio hora intervención especial

P3 = Precio semana disponibilidad guardia 24x7

P4 = Precio intervención guardia 24x7

El precio de la oferta para el escenario definido más arriba para el LOTE 1 no podrá exceder de la cantidad de 127.400,00 € IVA excluido. Cualquier oferta al LOTE 1 que supere dicha cantidad no será tomada en consideración en el presente procedimiento de contratación

LOTE 2:

La fórmula que se establece para el cálculo del precio de la oferta al LOTE 2 que se corresponde con un escenario hipotético definido a los únicos efectos de valorar económicamente las ofertas es la siguiente:

$$(12 \times P5) + (16 \times P6)$$

Los datos de precios unitarios a incluir se corresponden con:

P5 = Precio mensual del servicio

P6 = Precio hora intervención especial

El precio de la oferta para el escenario definido más arriba para el LOTE 2 no podrá exceder de la cantidad de 35.680,00 € IVA excluido. Cualquier oferta al LOTE 2 que supere dicha cantidad no será tomada en consideración en el presente procedimiento de contratación

Cuando en la proposición económica presentada por el licitador figure escrito el importe de la misma en letra y en números, será válida la cantidad escrita en letra, en caso de diferencia.

Si la proposición económica tuviera el importe escrito varias veces por suma diferente, ya sea en letra, ya sea en números, será válida la cantidad menor.

INTECO no tendrá en consideración la proposición económica cuando la suma de los importes desglosados incluidos en la misma no se corresponda con la cantidad total resultante establecida en dicha proposición económica.

7. CRITERIOS DE VALORACIÓN

El contrato se adjudicará por concurso y mediante procedimiento abierto.

INTECO se reserva el derecho de declarar desierto el concurso.

La valoración de las propuestas se realizará mediante puntuación en los aspectos técnicos y económicos.

7.1. Valoración Económica

Para la asignación de la puntuación correspondiente a la valoración económica de las ofertas presentadas se seguirán los criterios siguientes:

- Se considera que el criterio objetivo del precio de la oferta debe tener un peso igual al **30% del total**.

La fórmula de utilización será:

$$PE (i) = (P \text{ min}/P_i) \times 10$$

Siendo:

- PE (i) = Puntuación por los aspectos económicos de la oferta "i".
- Pi = Precio de la oferta en cuestión, IVA excluido
- Pmin = Precio de la oferta más baja, IVA excluido.

En caso de presentación de ofertas económicas unificadas, se considerará que es más ventajosa económicamente cuando el precio total sea inferior a la suma de la mejor oferta económica de cada uno de los dos lotes por separado.

7.2. Valoración Técnica

La puntuación correspondiente a la calidad técnica de las ofertas presentadas se determinará según los criterios siguientes:

Se considera que el criterio objetivo de la calidad técnica de la oferta debe tener un peso igual al **70% del total**.

La puntuación de la valoración técnica y de sus distintos criterios y subcriterios se realizará de 0 a 10:

- Se valora con un "0" cuando no se haga descripción alguna del servicio, dispositivo, etc.
- Se valora con un "5" cuando se especifique el mero cumplimiento de los servicios y funcionalidades solicitadas en el pliego.
- Se valorará con una nota superior cuando se ofrezca información adicional, unas funcionalidades o características superiores a las requeridas.

Las empresas licitadoras que no alcancen 5 puntos en la valoración técnica de alguno de los requisitos mínimos serán excluidas del procedimiento, sin que se proceda a la apertura de su oferta económica.

Todas las ofertas que no se comprometan a un plazo máximo igual o inferior a 30 días, a partir de la firma del contrato, para alcanzar el Hito 2 serán excluidas del procedimiento, sin que se proceda a la apertura de su oferta económica.

En el caso de presentación de ofertas unificadas para ambos lotes la puntuación de la valoración técnica se calculará mediante la siguiente fórmula:

$$P = 0,7812 \times P_1 + 0,2188 \times P_2$$

donde:

P_1 : Puntuación de la valoración técnica del Lote 1.

P_2 : Puntuación de la valoración técnica del Lote 2.

P : Puntuación de la valoración técnica de la oferta combinada.

Los apartados sobre los que se realizará la valoración técnica son los siguientes:

7.2.1. Planificación

El peso de esta valoración de este apartado sobre el total de la valoración técnica es del **15%**.

Plazo de tiempo máximo a que el licitador se compromete entre la firma de contrato y la consecución del Hito 2. Deberá ser como máximo de **30 días** naturales desde la firma del contrato. Cualquier oferta con un compromiso de plazo superior, **será excluida del procedimiento, sin que se proceda a la apertura de su oferta económica.** La fórmula de cálculo será:

$$PP_i = (P_{\min} / P_i) \times 10$$

siendo:

PP_i = Puntuación en este aspecto de la oferta "i".

P_i = Plazo de tiempo máximo a que el licitador "i" se compromete entre la firma de contrato y la consecución del Hito 2. Se expresará en días naturales.

P_{\min} = mínimo de entre todos los P_i ofertados. Se expresará en días naturales.

El valor mínimo (umbral de saciedad) que se usará para el parámetro P_i es de 8, aunque en la oferta el plazo comprometido para alcanzar el hito 2 hubiera sido inferior a 8 días naturales.

7.2.2. Equipo de trabajo

El peso de la valoración de este apartado sobre el total de la valoración técnica es del **70%**.

Se valorarán el conocimiento y experiencia **de los equipos humanos propuestos por el oferente**, en la ejecución de servicios de características similares al del objeto del contrato. Se valorará especialmente la experiencia en sistemas y tecnologías iguales o similares a las que actualmente usa

INTECO en sus desarrollos Web. La mayor valoración será para el equipo que se considere que aporta las mayores garantías de éxito.

Para la valoración de este apartado, se tendrá en cuenta el conjunto de los miembros de los equipos de trabajo, evaluando el perfil del equipo en su conjunto, no de sus componentes de forma individualizada. El nivel mínimo requerido para dicho perfil será el indicado en el apartado 3.3.2.

La valoración del equipo se realizará con los siguientes baremos:

- **Experiencia comprobable:** Se valorará la suma de los años de experiencia comprobable de cada uno de los miembros del equipo en tareas similares a las solicitadas en el presente Pliego, y que demuestren la correcta aplicación y puesta en práctica de los conocimientos requeridos. INTECO se reserva el derecho a comprobar la experiencia declarada contactando con las referencias aportadas, u otros contactos que INTECO pudiera tener en las empresas para las que se prestaron servicios. El peso de este subapartado sobre el total del apartado es del **40%**.
- **Formación:** Se valorará la más alta de las formaciones aportadas por los miembros del equipo. El peso de este subapartado sobre el total del apartado es de **15%**.
- **Certificaciones:** Se valorará el conjunto de las certificaciones aportadas por los miembros del equipo de trabajo. El peso de este subapartado sobre el total del apartado es de **5%**.
- **Conocimientos técnicos demostrables:** Se valorará el conjunto de los conocimientos técnicos aportados por los miembros del equipo de trabajo. INTECO se reserva el derecho a comprobar los conocimientos y habilidades declarados mediante pruebas escritas o prácticas, que tendrían lugar en las instalaciones de INTECO. En este caso la empresa licitadora deberá gestionar que los miembros de los equipos ofertados acudan a las instalaciones de INTECO para dichas pruebas, que serán fijadas con al menos 10 días de antelación. En ningún caso esto representará coste alguno para INTECO. El peso de este subapartado sobre el total del apartado es de **40%**.

En caso de que la valoración del equipo de trabajo no alcance los 5 puntos, la empresa licitadora será excluida del procedimiento, sin que se proceda a la apertura de su oferta económica.

7.2.3. Certificaciones

El peso de la valoración de este apartado sobre el total de la valoración técnica es del **5%**.

Se valorarán las certificaciones disponibles por parte del licitador en materia de gestión de servicios que el licitador demuestre aplican a los procedimientos específicos que corresponden a la prestación de los servicios objeto del presente pliego, y que se hayan descrito en la oferta. No se valorarán certificaciones de las que no se demuestre que su alcance incluye dichos procedimientos.

7.2.4. Acuerdo de niveles de servicio

El peso de este apartado sobre el total de la valoración técnica es del **10%**.

En este apartado se valorará la mejora de los niveles de servicio requeridos en el presente pliego, tanto en términos de cumplimiento como en el grado de penalización por incumplimiento.

Además de la mejora de los niveles requeridos, también se valorará que el ofertante proponga indicadores de nivel de servicio adicionales, que aporten valor y que sean útiles y pertinentes al servicio ofertado, con sus correspondientes objetivos y penalizaciones.

León, a 22 de Noviembre de 2011

**EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA
COMUNICACIÓN, S.A.**

ANEXO I: CUESTIONARIOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN.

1.1. Cuestionario de empresa

Datos de la entidad licitadora

| | | | | | |
|------------------------------------|--------|-------|----------|--------|--|
| Empresa | | | | | |
| Nacionalidad | | | | | |
| Fecha de implantación en España | | | | | |
| Persona de contacto | | | | | |
| Apellidos | Nombre | Cargo | Teléfono | E-mail | |
| | | | | | |
| Número de empleados: | | | | | |
| % empleados fijos: | | | | | |
| Ubicación de los medios materiales | | | | | |
| Observaciones | | | | | |

ANEXO II: MODELO DECLARACIÓN RESPONSABLE.

D. _____ con documento nacional de identidad número _____, expedido en _____ el día _____ de _____ de _____, actuando en nombre de _____ con domicilio en _____ calle _____, según poder otorgado ante el notario de _____ D. _____, con fecha _____, bajo el número de protocolo _____.

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD que la empresa _____ no se halla incurso en ninguna de las causas de prohibición para contratar con la Administración, previstas en el artículo 49 de la LCSP hallándose la persona física/jurídica representada, al corriente de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, en los términos descritos en el artículo 74 del Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de aplicación de los tributos y artículo 13 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, respectivamente.

Asimismo declara que conoce y acepta lo dispuesto en las Instrucciones de Contratación de la Sociedad incluida en el Perfil de Contratante y publicada en la web, así como todas las disposiciones del presente Pliego.

También manifiesta que admitida por el pliego la posibilidad de subcontratar

_____ no tiene previsto subcontratar servicio alguno del contrato.

_____ tiene previsto subcontratar parte del contrato. La subcontratación tendrá lugar conforme a los siguientes datos:

| Parte del contrato que tiene previsto subcontratar | Importe | % del total | Nombre del subcontratista | CIF del subcontratista |
|--|---------|-------------|---------------------------|------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Manifestando además mi obligación, en caso de resultar adjudicatario, de abonar a los subcontratistas o suministradores el precio pactado en los plazos y condiciones que se indican en el artículo 211 de la Ley de Contratos del Sector Público.

Y para que así conste a efectos de lo dispuesto en el artículo 130.1.c) de la citada LCSP, expido y firmo la presente declaración en _____ a ____ de _____ de 20__

ANEXO III: MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA.

PROPOSICIÓN ECONÓMICA DE [razón social del licitador] PARA LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE “Servicios de Administración y Operación de Sistemas”

EXP: 106/11

Apellidos, nombre y DNI del firmante de la proposición económica.

Relación que une al firmante con el licitador.

Razón social del licitador, N.I.F., domicilio, teléfono, fax y e-mail (del representante).

PROPOSICIÓN ECONÓMICA

| LOTE 1 | | | |
|---|----------|------------------------------|----------------------------------|
| Item | Unidades | Precio unitario IVA excluido | Total unidades X precio unitario |
| P1= Precio mensual del servicio | 12 | | |
| P2= Precio hora intervención especial | 80 | | |
| P3= Precio semana disponibilidad guardia 24x7 | 52 | | |
| P4= Precio intervención guardia 24x7 | 52 | | |
| PRECIO TOTAL DE LA OFERTA $(12 \times P1) + (80 \times P2) + (52 \times P3) + (52 \times P4)$ | | | |

| LOTE 2 | | | |
|---|----------|------------------------------|----------------------------------|
| Item | Unidades | Precio unitario IVA excluido | Total unidades X precio unitario |
| P5= Precio mensual del servicio | 12 | | |
| P6= Precio hora intervención especial | 16 | | |
| PRECIO TOTAL DE LA OFERTA $(12 \times P5) + (16 \times P6)$ | | | |

| Oferta unificada por los dos lotes | | | |
|---|----------|------------------------------|----------------------------------|
| Item | Unidades | Precio unitario IVA excluido | Total unidades X precio unitario |
| P1= Precio mensual del servicio | 12 | | |
| P2= Precio hora intervención especial | 80 | | |
| P3= Precio semana disponibilidad guardia 24x7 | 52 | | |
| P4= Precio intervención guardia 24x7 | 52 | | |
| P5= Precio mensual del servicio | 12 | | |
| P6= Precio hora intervención especial | 16 | | |
| PRECIO TOTAL DE LA OFERTA $(12 \times P1) + (80 \times P2) + (52 \times P3) + (52 \times P4) + (12 \times P5) + (16 \times P6)$ | | | |

Los precios determinados con anterioridad se entienden IVA excluido.

El abajo firmante, en virtud de la representación que ostenta, se compromete, en nombre de su

representado, a la ejecución del contrato de “Servicios Administración y Operación de Sistemas” con número de expediente 106/11 conforma a los términos del presente pliego.

En [] a [] de [] de 2011

Firmado