



MINISTERIO  
DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA  
Y RELACIONES CON LAS CORTES

SECRETARÍA GENERAL  
PARA LA INNOVACIÓN Y CALIDAD  
DEL SERVICIO PÚBLICO DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL  
DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL  
DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Expediente: 2408118B, 24081123

**SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN DE SUMINISTROS DE SOFTWARE  
DE SISTEMA, DE DESARROLLO Y DE APLICACIÓN, DEL SISTEMA ESTATAL  
DE CONTRATACIÓN CENTRALIZADA - SDA 25/2022**

**(Expediente nº 2022/48)**

**INVITACIÓN A LA LICITACIÓN DEL CONTRATO**

**Suministro de licencias para administración  
de servicios de IT (ITSM).**

**Lote 5 - Software de aplicación para la Administración Digital**

En virtud de lo dispuesto en el artículo 226 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, se invita a todas las empresas admitidas al sistema dinámico de adquisición a presentar oferta en la licitación de este contrato específico en el plazo máximo de **10 días naturales contados a partir del día siguiente a la fecha de envío de esta invitación**. La oferta deberá ajustarse a lo establecido en los pliegos que rigen el sistema dinámico de adquisición y a los términos y condiciones que se concretan en esta invitación.



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

1.	ORGANISMO DESTINARIO, ORGANO DE CONTRATACIÓN, RESPONSABLE DEL CONTRATO Y DATOS DE CONTACTO .....	4
2.	LOTE, TITULO Y OBJETO DEL CONTRATO ESPECÍFICO.....	4
2.1.	Lote, título y objeto.....	4
2.2.	Características principales de las prestaciones.....	5
2.3.	Tratamiento de datos de carácter personal por parte del adjudicatario .....	5
2.4.	Categorización conforme al Esquema Nacional de Seguridad (ENS) .....	6
2.5.	Tratamientos de datos personales para los programas en modalidad de nube .....	7
3.	DURACIÓN DEL CONTRATO .....	8
3.1.	Fecha de inicio de la ejecución.....	8
3.2.	Plazo de entrega de las licencias.....	8
3.3.	Plazo de ejecución del contrato .....	8
3.4.	Prórroga del contrato específico.....	9
4.	VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRESUPUESTO DE LICITACIÓN .....	9
4.1.	Presupuesto de licitación y aplicaciones presupuestarias .....	9
4.2.	Determinación del precio del contrato .....	10
4.3.	Tramitación del expediente (a efectos presupuestarios).....	12
4.4.	Modificación del contrato específico.....	12
4.5.	Valor estimado.....	12
4.6.	Contrato financiado con cargo al presupuesto de la Unión Europea.....	13
5.	LUGAR Y CONDICIONES DE LA ENTREGA .....	13
6.	INCOMPATIBILIDADES PARA LA LICITACIÓN.....	14
7.	CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS Y SU PONDERACIÓN .....	14
7.1.	Ponderación de los criterios de adjudicación .....	14
7.2.	Fórmula aplicable al criterio precio.....	15
7.3.	Otros criterios evaluables automáticamente mediante fórmulas, distintos al precio .....	15
7.3.1.	Criterios evaluables automáticamente mediante fórmulas.....	15
7.3.2.	Fórmulas para la evaluación automática de los criterios .....	16
7.4.	Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor.....	16
7.4.1.	Criterios y ponderación.....	16
7.4.2.	Método de valoración y documentación .....	16
8.	OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS.....	17
9.	CONDICIONES DE EJECUCIÓN Y OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	17
9.1.	Obligaciones generales .....	17
9.2.	Otras condiciones de ejecución del contrato.....	18
9.3.	Obligaciones de seguridad en cumplimiento del ens.....	18



9.4.	Obligaciones relativas al cumplimiento de las condiciones de los programas ofertados en modalidad de nube cuando exista tratamiento de datos personales .....	19
10.	PAGO Y FACTURACIÓN .....	20
10.1.	Pago del precio .....	20
10.2.	Condiciones de presentación de las facturas .....	20
11.	GARANTÍA DE LOS BIENES .....	21
12.	PENALIDADES .....	22
12.1.	Penalidades fijadas en el sistema dinámico de adquisición .....	22
12.2.	Fórmula para la aplicación de penalidades .....	23
13.	CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO ESPECÍFICO.....	23
14.	FORMA DE PRESENTACIÓN Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS.....	24
	ANEXO I PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....	26
I.1.	Requisitos funcionales de los programas a suministrar .....	26
I.2.	Requisitos no funcionales de los programas a suministrar .....	26
I.3.	Periodo de vigencia y modalidad de licenciamiento .....	26
I.4.	Requisitos de seguridad de los programas en la nube .....	28
	ANEXO II SERVICIOS DE INSTALACIÓN AVANZADA Y/O SOPORTE A PROPORCIONAR POR EL ADJUDICATARIO .....	30
II.1.	Servicios de instalación avanzada de los programas a suministrar .....	30
II.2.	Servicios de soporte de los programas a suministrar.....	30
II.2.1.	Dimensionamiento del servicio.....	34
II.2.2.	Acuerdos de nivel de servicio.....	34
II.3.	Requisitos de los perfiles profesionales .....	39
	ANEXO III TRATAMIENTOS DE DATOS EN LA NUBE, FINALIDAD Y MEDIDAS .....	40
III.1.	Tratamientos de datos y finalidad de los tratamientos .....	40
III.2.	Medidas técnicas y organizativas.....	40
	ANEXO IV MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos .....	44
	ANEXO V Manifestación de conformidad del responsable del tratamiento DE LOS DATOS DEL ORGANISMO DESTINATARIO .....	46
	ANEXO VI ENTREGAS PARCIALES.....	47
	ANEXO VII COBERTURA DE LA GARANTÍA EXTENDIDA DEL ADJUDICATARIO.....	48
	ANEXO VIII MODELO DE NOTIFICACIÓN DE SUBCONTRATACIÓN .....	49



## 1. ORGANISMO DESTINARIO, ORGANO DE CONTRATACIÓN, RESPONSABLE DEL CONTRATO Y DATOS DE CONTACTO

### Organismo destinatario

Unidad proponente: Subdirección General de Calidad de los Servicios Digitales, Ciberseguridad y Operaciones (en adelante, SGCSDCO).

Centro directivo: Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia (DGTDAJ).

Departamento/organismo: Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes

### Responsable del contrato (nombre, apellidos, cargo y dependencia orgánica):

Francisco Fermín Navarro Benítez. Subdirector General de Calidad de los Servicios Digitales, Ciberseguridad y Operaciones. Con dependencia orgánica del Director General de Transformación Digital de la Administración de Justicia.

### Datos de contacto:

Dirección Postal: C/ Ocaña, 157 28047 Madrid, España

Correo electrónico: dgtdaj.expedientes@mju.es

Teléfono: 91 390 25 92

### Órgano de Contratación:

Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación

## 2. LOTE, TÍTULO Y OBJETO DEL CONTRATO ESPECÍFICO

### 2.1. LOTE, TÍTULO Y OBJETO

**Lote** objeto de licitación: Lote 5 - Software de aplicación para la administración digital

**Título del contrato:** Suministro de licencias para administración de servicios de IT (ITSM).

### Objeto del contrato:

El objeto del contrato es la suscripción de licencias del software para la gestión de los servicios TI (ITSM) con el que cuenta actualmente la Subdirección General de Calidad de los Servicios Digitales, Ciberseguridad y Operaciones (SGCSDCO).

En el alcance del contrato se incluyen las siguientes prestaciones:

- Suministro de las suscripciones de las licencias de la herramienta de ITSM con las que cuenta actualmente la SGCSDCO, por una duración de 12 meses.



- Servicio de soporte de los programas suministrados, con las características especificadas en el Anexo II.2 de este documento de invitación.

## 2.2. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LAS PRESTACIONES

Con respecto a las licencias objeto del contrato específico, se admiten programas

- Puestos a disposición en modalidad de nube.
- Para su instalación en infraestructura local.
- En cualquier modalidad de puesta a disposición.

Si están señaladas, las siguientes opciones son de aplicación al presente contrato específico:

- Se solicita **garantía extendida del adjudicatario** con la cobertura descrita en el apartado III.8 del PPT y concretada en el **Anexo VII** de este documento, cuya duración se extenderá durante todo el periodo de vigencia de las licencias objeto del suministro.
- Se solicitan **servicios a realizar por el adjudicatario** del contrato específico, para la instalación avanzada o soporte de los suministros. Estos servicios se describen en el **Anexo II**.
- Se exige el suministro de **soluciones concretas** a fin de garantizar la compatibilidad con las funcionalidades existentes. Se incluye justificación en el expediente.

Con relación a la **definición del número de entregas** la opción señalada es de aplicación al presente contrato específico:

- El número de unidades a entregar se define con exactitud en este documento de invitación.
- En el presente contrato el adjudicatario se obliga a entregar una pluralidad de bienes o ejecutar el servicio de forma sucesiva sin que la cuantía total se defina con exactitud en esta invitación por estar subordinada a las necesidades del organismo destinatario.

Definición detallada de las **prestaciones del contrato específico**:

- Las prescripciones técnicas de los suministros se describen en el **Anexo I**.
- El contrato requiere servicios de instalación avanzada y/ soporte que se describen en el **Anexo II**.

## 2.3. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL POR PARTE DEL ADJUDICATARIO



El adjudicatario estará sujeto a los términos previstos en la cláusula 27.5.6.2 del PCAP en la ejecución de la prestación, conforme a la opción señalada:

**NO. Cláusula aplicable para “Protección de datos sin acceso a datos personales”.** El contrato NO requiere tratamiento de datos personales por parte del adjudicatario.

**Sí. Cláusula aplicable para “Protección de datos con acceso a datos personales”.** El contrato SI requiere tratamiento de datos personales por parte del adjudicatario. La finalidad para la que se ceden los datos es: El tratamiento que consistirá en garantizar la conservación de los datos cargados en el servicio SaaS por los técnicos de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia, la destrucción de los mismos a la finalización del contrato en las condiciones indicadas en el clausulado, así como el intercambio de datos en comunicaciones directas y videoconferencias o medios similares entre los técnicos de la Dirección General y los del adjudicatario con motivo de solicitudes de soporte o resolución de incidencias.

#### 2.4. CATEGORIZACIÓN CONFORME AL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD (ENS)

- El organismo destinatario ha categorizado el sistema o sistemas de información en los que se va a utilizar el programa suministrado, de la siguiente manera:
- Sistema Haga clic o pulse aquí para escribir texto.: categoría Elija un elemento.
  - Sistema Haga clic o pulse aquí para escribir texto.: categoría Elija un elemento.
  - Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

URL donde se publica la certificación o declaración de conformidad (art. 38.2 del ENS): Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

- No dispone todavía de la categorización del sistema o sistemas de información en los que se va a utilizar el programa.

#### Relación de los suministros con la arquitectura de seguridad

- Los programas **no forman parte de la arquitectura de seguridad**
- El suministro incluye programas que **forman parte de la arquitectura de seguridad** del sistema de información resultando de aplicación lo previsto en el **apartado 9.3** del documento de invitación<sup>1</sup>. Los programas objeto del presente contrato específico, que forman parte de la arquitectura de seguridad del organismo destinatario son los siguientes<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> La arquitectura de seguridad debe estar documentada según [op.pl.2], y al menos uno de los sistemas de información en los que se van a usar dichos programas es de categoría media o alta.

<sup>2</sup> En la lista de programas de este apartado sólo pueden incluirse los que figuren documentados según [op.pl.2].

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

## 2.5. TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES PARA LOS PROGRAMAS EN MODALIDAD DE NUBE

Si el licitador incluye en su oferta **programas puestos a disposición en modalidad nube**:

- Los programas objeto del suministro no van a procesar ni almacenar datos de carácter personal, por lo que no existe tratamiento de datos y no son de aplicación ni la Ley Orgánica 3/2018 ni la Ley Orgánica 7/2021. No aplica el apartado 9.4 de este documento de invitación.
- Los programas objeto del suministro deben procesar o almacenar datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en el **Reglamento (UE) 2016/679**, en adelante RGPD, y en la **Ley Orgánica 3/2018**. Se describen las condiciones aplicables en el apartado 9.4 de este documento de invitación.
- Los programas objeto del suministro deben procesar o almacenar datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales, conforme a lo dispuesto en la **Directiva (UE) 2016/680** y la **Ley Orgánica 7/2021**. Se describen las condiciones aplicables en el apartado 9.4 de este documento de invitación.

Los tratamientos de datos personales en la nube y las finalidades de los tratamientos, así como las medidas que deben aplicarse se definen en el **Anexo III** de este documento.



### 3. DURACIÓN DEL CONTRATO

#### 3.1. FECHA DE INICIO DE LA EJECUCIÓN

El plazo del contrato específico se iniciará:

- Al día siguiente al de adjudicación del contrato.
- El Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha., salvo que la adjudicación del contrato específico se produzca el mismo día o con posterioridad a dicha fecha, en cuyo caso será la fecha siguiente a la adjudicación del contrato específico.

#### 3.2. PLAZO DE ENTREGA DE LAS LICENCIAS

- No admite entregas parciales. **Plazo máximo** de entrega<sup>3</sup>: 15 días naturales contados a partir de la fecha de inicio de ejecución del contrato.
- Deben realizarse entregas parciales. Los plazos y lugar de las entregas se detallan en el **Anexo VI**.

#### 3.3. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

- Se requiere la instalación y configuración básica de las licencias, incluido en el precio el suministro, en las condiciones del apartado IV.2 del PPT, en el plazo<sup>4</sup> de 30 días hábiles, incluido el plazo de entrega de las licencias.
- El contrato incluye el servicio de instalación avanzada, a prestar por el adjudicatario, descrito en el **Anexo II** apartado 1. El plazo de ejecución de este servicio incluye el plazo para la entrega de las licencias y para la instalación y configuración básica.
- Plazo de ejecución: XX días/meses
- El contrato incluye servicios de soporte personalizados a prestar por el adjudicatario, descritos en el **Anexo II**, apartado 2:
- Plazo de ejecución (señalar únicamente una opción):
    - XX días/meses a contar desde el final de la instalación básica y, en su caso, de la instalación avanzada.
    - Hasta la expiración de la vigencia de las licencias objeto del suministro.

<sup>3</sup> Por defecto, 15 días naturales. El organismo podrá indicar un plazo superior.

<sup>4</sup> Por defecto, 30 días hábiles. El organismo podrá indicar un plazo superior. Este plazo incluye los 15 días naturales para la entrega de las licencias. El cumplimiento del plazo por parte del adjudicatario será exigible cuando el organismo haya puesto a disposición del adjudicatario un entorno limpio en caso de nueva instalación, en un plazo no superior a 20 días hábiles.



Plazo de ejecución del contrato: consiste en el plazo de entrega de las licencias (incluyendo entregas parciales, en su caso), el plazo de ejecución de la instalación básica (IV.1 del PPT) y el plazo de ejecución de los servicios de instalación avanzada y de soporte descritos.

3.4. PRÓRROGA DEL CONTRATO ESPECÍFICO

El presente contrato específico no es prorrogable, sin perjuicio de la posibilidad de ampliación del plazo de ejecución descrita en el artículo 29.3 de la LCSP.

4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

4.1. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y APLICACIONES PRESUPUESTARIAS

Presupuesto total sin impuestos (€)	Impuestos indirectos (€)	Presupuesto total con impuestos (€)
271.074,38	56.925,62	328.000,00

Detalle del presupuesto de licitación:

	Presupuesto sin impuestos (€)	Impuestos indirectos (€)	Presupuesto con impuestos (€)
<b>SUMINISTRO</b>			
Suministro de licencias (incluye extensión de garantía del adjudicatario, si exigida en 2.2)	198.347,11	41.652,89	240.000,00
<b>SERVICIOS</b>			
Servicio de instalación avanzada, a prestar por el adjudicatario			
Servicio de soporte, a prestar por el adjudicatario	72.727,27 €	15.272,73 €	88.000,00 €
<b>TOTAL</b>	271.074,38	56.925,62	328.000,00



Si se ha señalado en el apartado 2.2. que las necesidades del contrato no se establecen con exactitud en el documento de invitación, conforme a lo previsto en la disposición adicional trigésima tercera de la LCSP, este presupuesto será estimado y no obligatorio para la entidad, y supondrá el importe máximo del contrato específico.

En todo caso, el importe de los servicios deberá ser inferior al importe de los suministros. Las ofertas que presenten los licitadores no podrán superar el importe presupuestado de los servicios de soporte. Se excluirán las ofertas que no se adecuen a estas estipulaciones.

Las obligaciones económicas que se deriven para la Administración por el cumplimiento del contrato serán financiadas por el Presupuesto de Gastos del organismo Ministerio de la Presidencia, Justicia y relaciones con las Cortes, Centro de Gestión Secretaría General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia, con cargo a las siguientes anualidades y aplicaciones presupuestarias:

Aplicación presupuestaria	Anualidad 2025	Anualidad 2026	TOTAL
13.01.96.111N.640	240.000,00 €		240.000,00 €
13.01.96.111N.227.06	66.000,00 €	22.000,00 €	88.000,00 €
TOTAL	306.000,00 €	22.000,00 €	328.000,00 €

Conforme a lo establecido en el artículo 103 de la LCSP, **no procederá la revisión de precios** durante la vigencia del contrato.

#### 4.2. DETERMINACIÓN DEL PRECIO DEL CONTRATO

De acuerdo con los artículos 102.4 y 309 del LCSP, la determinación del precio del contrato se realiza **a tanto alzado**.

El desglose de los costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para la determinación del presupuesto base de licitación, en aplicación del artículo 100.2 de la LCSP, es el siguiente:

Desglose Precio	
<b>Costes directos</b>	
Personal	53.869,31 €
Resto costes directos	162.990,19 €
<b>Costes indirectos</b>	
Beneficio Industrial	21.685,95 €
<b>Total sin IVA</b>	<b>271.074,38 €</b>



**Justificación:** Para la determinación del presupuesto base de licitación se han tomado como referencia los precios de mercado, obtenidos a partir de los precios de lista publicados en la página web del fabricante de los productos objeto de la contratación.

Se ha estimado que los costes indirectos, correspondientes a gastos generales de estructura, constituyen un 15% de total de costes directos. Asimismo, se ha considerado que el beneficio industrial supone un 10% del total de costes directos. Estos porcentajes son los comúnmente utilizados en el sector de las Tecnologías de la Información y consultoría para la determinación del Presupuesto Base de Licitación.

En el presupuesto estimado para el servicio de soporte y mantenimiento se han considerado otros costes distintos a los del personal que prestará el servicio (desplazamientos, dotación equipos utilizados para el soporte, etc.) que se han sido incorporados en la partida de "Resto de costes directos", en la que también se incluyen los costes asociados directamente al suministro de las licencias.

En el cálculo del valor estimado se han tenido en cuenta los costes derivados de la aplicación de las normativas laborales vigentes, considerado los costes de personal que deberán encargarse de ejecutar la prestación.

El convenio colectivo sectorial de aplicación en los términos indicados es el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado de la opinión pública, publicado en el BOE del día 26 de julio de 2023 mediante Resolución de 13 de julio de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el citado Convenio. No consta que exista diferencia por género en el Convenio colectivo que resulta de aplicación.

Costes de personal						
Perfiles	Dedicación (horas)	Salario Base	Experiencia y Especialización tecnológica (*) (65%)	Salario anual	Coste personal contrato	Coste personal contrato con Seguridad Social 33%
<b>Trabajos de Instalación Avanzados</b>						
Ingeniero Experto	1500	28.802,30 €	18.721,50 €	47.523,80 €	40.503,24 €	53.869,31 €
					<b>Total</b>	<b>53.869,31 €</b>

Si bien resulta de aplicación el Convenio sectorial, en el presente servicio se requiere una cualificación superior debido a que se requiere personal experto en la solución a suministrar, altamente especializado y con conocimientos, habilidades y destrezas específicos que conllevan que el personal que posee dichas competencias técnicas esté especialmente reconocido y valorado en el mercado laboral.



#### 4.3. TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE (A EFECTOS PRESUPUESTARIOS)

Ordinaria.

Anticipada:

Se hace constar que el plazo de ejecución comenzará a partir del Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha., y que la adjudicación del contrato queda sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del contrato en el ejercicio correspondiente, de acuerdo con el artículo 117.2 de la LCSP y la normativa contable de aplicación.

#### 4.4. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO ESPECÍFICO

**No se prevén modificaciones convencionales** del contrato, todo ello sin perjuicio de los supuestos de modificación legal contemplados en el artículo 205 de la LCSP.

El contrato específico **podrá ser modificado** durante su vigencia, conforme a lo previsto en los artículos 203.a) y 204 LCSP, en un porcentaje máximo del 20% del precio inicial de adjudicación.

Serán de aplicación las siguientes condiciones:

NO APLICA

Si el contrato específico **está financiado por el PRTR**, adicionalmente a lo anterior es de aplicación la Cláusula Adicional Tercera, de modificación de los contratos específicos financiados en el PRTR, incluida en la Adenda a este documento de invitación.

#### 4.5. VALOR ESTIMADO

Conforme a lo previsto en el artículo 101.5 de la LCSP el valor estimado asciende a **271.074,38 euros**, según el siguiente desglose:

Valor estimado	Importe (€)
Importe total de la prestación, sin IVA	271.074,38
Importe máximo por modificación prevista, sin IVA	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>271.074,38</b>

El contrato, conforme a los umbrales establecidos en la normativa contractual:

- SI** está sujeto a regulación armonizada
- NO** está sujeto a regulación armonizada

#### 4.6. CONTRATO FINANCIADO CON CARGO AL PRESUPUESTO DE LA UNIÓN EUROPEA

- No.
- Sí. Instrumento /Fondo/Programa/Mecanismo: Next Generation EU (Contratos financiados con cargo al presupuesto de la Unión Europea)

Código de operación/Proyecto/Iniciativa: [Haga clic o pulse aquí para escribir texto.](#)

Corresponde al organismo destinatario o, en su caso, al organismo financiador del presente contrato específico, la acreditación de todos los requisitos que resulten exigibles por la normativa comunitaria o nacional para obtener el retorno de las ayudas europeas. Resultan de obligado cumplimiento al presente contrato las obligaciones establecidas en la Adenda para contratos cofinanciados con cargo al presupuesto de la Unión Europea.

#### 5. LUGAR Y CONDICIONES DE LA ENTREGA

Los **datos de la entrega** de los suministros, en caso de no coincidir con los datos del organismo interesado, son:

- Dirección Postal: Al tratarse del suministro de licencias de software, la entrega tanto de las licencias como de sus actualizaciones se realizará de forma telemática.
- Correo electrónico: [dgtdaj.expedientes@mju.es](mailto:dgtdaj.expedientes@mju.es)
- Teléfono: 91 390 25 92
- Fax: [Haga clic o pulse aquí para escribir texto.](#)

En caso de haberse indicado en el apartado 2 que se admiten entregas parciales, el lugar de entrega para cada entrega parcial será el indicado en el **Anexo VI**.

El responsable del contrato específico podrá determinar para la entrega y/o recepción de los suministros un lugar distinto al aquí indicado, previa aceptación y conformidad del adjudicatario del contrato.



## 6. INCOMPATIBILIDADES PARA LA LICITACIÓN

**No ha existido participación de empresas** en la elaboración de las especificaciones técnicas o los documentos preparatorios del contrato específico, ni existen incompatibilidades por causas de la naturaleza de los trabajos a realizar por el adjudicatario.

**Sí han participado empresas** en la elaboración de especificaciones técnicas o de los documentos preparatorios del contrato específico. Se han adoptado las siguientes medidas para garantizar que su participación en la licitación no falsee la competencia:

**Comunicación** a los demás candidatos o licitadores de la información intercambiada en el marco de la participación en la preparación del procedimiento de contratación o como resultado de ella, y establecimiento de plazos adecuados para la presentación de ofertas.

Otras:

Existen incompatibilidades por causa de la naturaleza de los trabajos.  
Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

## 7. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS Y SU PONDERACIÓN<sup>5</sup>

### 7.1. PONDERACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

El único criterio de adjudicación es el precio

Solo se utiliza el precio y otros criterios evaluables mediante fórmulas, con los siguientes pesos:

<b>SOBRE 1.1 Criterios evaluables mediante fórmulas distintos al precio</b>	<b>SOBRE 1.2. Precio</b>
Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Conforme a lo justificado en memoria adjunta, se utilizan criterios sujetos a un juicio de valor con los siguientes porcentajes:

<sup>5</sup> Criterios de valoración conforme a las previsiones del apartado 27.5.4 del PCAP.



<b>SOBRE 1. Criterios que dependen de un juicio de valor</b>	<b>SOBRE 2.1 Criterios evaluables mediante fórmulas distintos al precio</b>	<b>SOBRE 2.2. Precio</b>
Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

**7.2. FÓRMULA APLICABLE AL CRITERIO PRECIO**

Función **optimizar precio** (si se incluyen criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor, se deberá usar ésta obligatoriamente):

$$C_i = P * \frac{O_l - O_i}{O_l - O_b}$$

Donde:

- C<sub>i</sub>, es la puntuación en base al criterio precio, asignada a la oferta del licitador i
- P, es la ponderación del criterio precio, la cual deberá ser como mínimo de 40 puntos sobre 100.
- O<sub>i</sub>, es el precio ofertado por el licitador i (IVA excluido)
- O<sub>b</sub>, es el precio más bajo ofertado (IVA excluido)
- O<sub>l</sub>, es el presupuesto máximo de licitación (IVA excluido)

Función **minimizar precio** (se puede utilizar si sólo se utilizan criterios automáticos):

$$C_i = P * \left(1 - \frac{O_i - O_{min}}{O_{max}}\right)$$

Donde:

- C<sub>i</sub>, es la puntuación en base al criterio precio, asignada a la oferta del licitador i
- P, es la ponderación del criterio precio, la cual deberá ser como mínimo de 40 puntos sobre 100.
- O<sub>i</sub>, es el precio ofertado por el licitador i (IVA excluido)
- O<sub>min</sub>, es el precio más bajo ofertado (IVA excluido)
- O<sub>max</sub>, es el precio de la oferta más alta (IVA excluido)

**7.3. OTROS CRITERIOS EVALUABLES AUTOMÁTICAMENTE MEDIANTE FÓRMULAS, DISTINTOS AL PRECIO**

**7.3.1. CRITERIOS EVALUABLES AUTOMÁTICAMENTE MEDIANTE FÓRMULAS**

NO PROCEDE.



### 7.3.2. FÓRMULAS PARA LA EVALUACIÓN AUTOMÁTICA DE LOS CRITERIOS

Función **Maximizar**:

$$C_i = P \cdot \frac{X_i}{X_{m\acute{a}x}}$$

Donde:

- $C_i$  es la puntuación en base al criterio C, asignada a la oferta del licitador i;
- P es la ponderación del criterio C;
- $X_i$  es el valor ofertado por el licitador i en el criterio C;
- $X_{m\acute{a}x}$  es el valor máximo ofertado por los licitadores en el criterio C o el umbral de saciedad si éste fuese inferior y se hubiese definido.

En consecuencia, se asignarán P puntos a la oferta que presente mayor valor del dato en su oferta, en el criterio C, y al resto de ofertas se les asignarán las puntuaciones de forma lineal, según la fórmula anterior.

Función **Minimizar**:

$$C_i = P \cdot \left[ 1 - \left( \frac{X_i - X_{m\acute{i}n}}{X_{m\acute{a}x}} \right) \right]$$

Donde:

- $C_i$  es la puntuación en base al criterio C asignada a la oferta del licitador i;
- P es la ponderación del criterio C;
- $X_i$  es el valor ofertado por el licitador i en el criterio C;
- $X_{m\acute{i}n}$  es el valor mínimo ofertado por los licitadores en el criterio C o el valor mínimo de referencia que se hubiese definido, en su caso;
- $X_{m\acute{a}x}$  es el valor máximo ofertado por los licitadores en el criterio C.

En consecuencia, se asignarán P puntos a la oferta que presente menor valor del dato en su oferta en el criterio C y al resto de ofertas se les asignarán las puntuaciones de forma lineal, según la fórmula anterior.

Función **Sí/No** (maximizar binario):

$$X_i = P$$

Donde:

- P es el peso del criterio a valorar, si la oferta del licitador contempla el cumplimiento de este requisito. En caso contrario, P es cero.

## 7.4. CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR

### 7.4.1. CRITERIOS Y PONDERACIÓN

CRITERIO	PUNTOS
NO PROCEDE	

### 7.4.2. MÉTODO DE VALORACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

NO PROCEDE.

## 8. OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS

Se apreciará que la oferta es anormalmente baja cuando se produzcan las siguientes condiciones de forma concurrente:

- Si existiendo 4 o más licitadores las ofertas económicas presentadas resultan inferiores en más de 20 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de 20 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía. Si, por el contrario, han concurrido menos de cuatro licitadores, resultarán de aplicación las previsiones del artículo 85 apartados 1 a 3 del Reglamento 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- A la condición anterior, siempre que existan criterios diferentes al precio, se deberá añadir la siguiente para apreciar el carácter anormal o desproporcionado de las ofertas.
  - Cuando la puntuación en el criterio de calidad de mayor peso de los apartados 7.3 y 7.4 se encuentre por encima del siguiente umbral, con respecto a la media de los valores ofertados: Haga clic o pulse aquí para escribir texto..
  - Cuando la puntuación conjunta de todos los criterios de los apartados 7.3 y 7.4 se encuentre por encima del siguiente umbral, con respecto a la media de la puntuación de todas las ofertas en estos criterios: Haga clic o pulse aquí para escribir texto..

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

## 9. CONDICIONES DE EJECUCIÓN Y OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

### 9.1. OBLIGACIONES GENERALES

Al presente contrato le resultan de aplicación las siguientes obligaciones, conforme a lo establecido en los pliegos reguladores del sistema dinámico de adquisición:

- a) A ofertar únicamente programas con distribución comercial, no pudiendo aplicar precios superiores a los de mercado conforme a las condiciones del apartado 17.2 c) del PCAP,



y que satisfagan las prestaciones de la garantía obligatoria del fabricante previstas en el apartado III.6 del PPT.

- b) La obligación de cumplimiento de la condición especial de ejecución relativa a la disponibilidad de los planes de formación conforme al apartado 27.5.6 apartado 1 del PCAP y, en su caso, las condiciones de ejecución previstas en el apartado 9.3 de este documento de invitación.
- c) Las obligaciones referidas a la protección de datos personales, en los términos previstos en la cláusula 27.5.6 apartado 2 del PCAP.
- d) La obligación de confidencialidad del apartado 27.5.8 del PCAP.
- e) Las obligaciones establecidas en el apartado 27.5.9 del PCAP respecto al personal laboral.
- f) A facilitar la información técnica prevista en los apartados III.9 y III.10 del PPT de los productos ofertados, en caso de resultar adjudicatario.
- g) Las obligaciones de comunicación de la subcontratación y la acreditación de los pagos a los subcontratistas conforme al apartado 27.11 del PCAP. En su caso, y conforme a lo previsto en el artículo 215.2.e) de la LCSP, el contratista principal no podrá subcontratar las siguientes tareas críticas:
  - No se establece ninguna tarea como crítica
- h) Si el contrato incluye servicios a prestar por el adjudicatario, estará obligado al cumplimiento de las condiciones salariales de los trabajadores conforme al convenio colectivo sectorial de aplicación conforme al artículo 122.2 de la LCSP.
- i) El adjudicatario nombrará un Coordinador Técnico del Contrato que actuará como interlocutor único a todos los efectos frente a la entidad destinataria del contrato, canalizando las comunicaciones y responsabilizándose de la gestión de la prestación por parte de la empresa adjudicataria.

## 9.2. OTRAS CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

NO PROCEDE

## 9.3. OBLIGACIONES DE SEGURIDAD EN CUMPLIMIENTO DEL ENS

A efectos del artículo 11 del RD 311/2022, en adelante ENS, el responsable del sistema, será el que se indique en este documento de invitación o, en caso de no indicarse explícitamente, el responsable del sistema será el responsable del contrato específico que figura en el apartado 1 del presente documento.

En cumplimiento del artículo 13.5 del ENS, es obligación del adjudicatario designar una Persona de Contacto (POC) que canalice y supervise el cumplimiento de los requisitos de seguridad exigidos en esta cláusula y las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes de seguridad durante la ejecución del contrato específico. Dicha



Persona de Contacto será el propio Responsable de Seguridad de la organización contratada, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma.

En caso de que el contrato específico incluya la prestación de servicios por parte del adjudicatario, el organismo destinatario informará de sus deberes, obligaciones y responsabilidades en materia de seguridad en lo relativo al sistema de información al personal puesto a disposición para la prestación del citado servicio, en cumplimiento del artículo 15 del ENS. Esta información se realizará en la fase de ejecución del contrato. Es obligación del adjudicatario supervisar la actuación de dicho personal, para verificar que se siguen los procedimientos establecidos por el organismo, se aplican las normas indicadas y los procedimientos operativos de seguridad aprobados en el desempeño de sus cometidos.

Si alguno de los sistemas de información en los que se van a utilizar los programas en infraestructura local es de categoría media o alta, el adjudicatario del contrato específico debe proporcionar al Responsable del Contrato Específico durante la ejecución del contrato la lista de componentes software, en cumplimiento de la medida [op.pl.5.r2.1] del ENS.

#### 9.4. OBLIGACIONES RELATIVAS AL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE LOS PROGRAMAS OFERTADOS EN MODALIDAD DE NUBE CUANDO EXISTA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

A los efectos del Reglamento (UE) 2016/679, el proveedor de nube tendrá consideración de encargado del tratamiento.

Si se ha indicado en el apartado 2.2 que los programas objeto del suministro deben procesar o almacenar datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en el **Reglamento (UE) 2016/679**, en adelante RGPD, y en la **Ley Orgánica 3/2018**, o tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales, conforme a lo dispuesto en la **Directiva (UE) 2016/680** y la **Ley Orgánica 7/2021**, sólo se aceptarán nubes cuyos proveedores de nube encargados del tratamiento se encuentren establecidos y realicen las operaciones principales de tratamiento en la UE/EEE, admitiéndose transferencias a terceros países u organizaciones internacionales siempre que el proveedor de nube establecido en la UE/EEE ofrezca garantías adecuadas conforme a lo previsto en el Capítulo V del RGPD<sup>6</sup>.

El candidato propuesto como mejor clasificado deberá acreditar que el **proveedor de nube** está en disposición de suscribir el acto jurídico vinculante de conformidad al artículo 28.3 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) durante el período de vigencia de las licencias en su condición de encargado del tratamiento. A estos efectos, el licitador mejor clasificado deberá aportar la declaración responsable que figura en el **Anexo IV** y que debe incluir información

<sup>6</sup> La Comisión Europea ha adoptado decisiones de adecuación con *Andorra, Argentina, Canadá (operaciones comerciales sólo), Islas Faroe, Guernsey, Israel, Isla de Man, Japón, Jersey, Nueva Zelanda, República de Corea, Suiza, Reino Unido y Uruguay*. Puede obtenerse información adicional actualizada en la página de la AEPD <https://www.aepd.es/es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/transferencias-internacionales>.



suficiente del proveedor de nube de los suministros. El responsable del tratamiento, a la vista de la documentación, manifestará su conformidad en el modelo del **Anexo V**.

En caso de no aportarse la declaración responsable y la documentación del proveedor de nube en un plazo máximo de cinco días hábiles, o de que las garantías ofrecidas por el proveedor de nube no sean suficientes, la oferta podrá ser excluida, en cuyo caso se procederá a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

## 10. PAGO Y FACTURACIÓN

### 10.1. PAGO DEL PRECIO

Se abonará el precio del **suministro de las licencias** dentro de los treinta días siguientes a la fecha de aprobación de las certificaciones (parciales o totales, según se indique en el apartado 3.2 de este documento de invitación) o de los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los bienes entregados, conforme a las previsiones del art. 198.4 del LCSP.

Si en el apartado 2.2 y 3.3 se ha indicado que se solicita un **servicio de instalación avanzada** a prestar por el adjudicatario, éste se facturará:

- A la recepción del servicio, tras su cumplimiento a satisfacción de la Administración.
- Otra: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Si en el apartado 2.2 y 3.3 se ha indicado que se solicita un **servicio de soporte** a prestar por el adjudicatario, éste se facturará:

- Mensualmente.
- Trimestralmente, considerando los siguientes períodos trimestrales:
  - Período 1: 01-01-2025 a 31-03-2025
  - Período 2: 01-04-2025 a 30-06-2025
  - Período 3: 01-07-2025 a 30-09-2025
  - Período 4: 01-10-2025 a 31-12-2025
- Otra: Especificar...

### 10.2. CONDICIONES DE PRESENTACIÓN DE LAS FACTURAS

- Organismo incluido en el ámbito subjetivo, art 229.2 LCSP.

Las facturas se presentarán obligatoriamente en formato electrónico firmadas con firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido. En concreto, las facturas electrónicas que se remitan a las Administraciones Públicas se ajustarán al formato estructurado de la factura electrónica Facturae y de firma electrónica conforme a la especificación XMLAdvanced Electronic Signatures (XAeS).



En las facturas deberán constar los siguientes datos, de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional trigésima segunda de la LCSP:

- Órgano de contratación: Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación - E04962703.
- Órgano responsable del contrato específico (DIR3): EA0041051
- Órgano gestor (DIR3): E05077001
- Unidad tramitadora (DIR3): EA0041051
- Órgano administrativo con competencias en materia de contabilidad pública (DIR3): GE0014052

Asimismo, en el ámbito de la facturación electrónica deberán incluir:

- Campo <FileReference>: SDA 25/2022.
- Campo <Receiver transaction reference>: código del contrato específico.

Organismo adherido al Sistema Estatal de Contratación Centralizada.

## 11. GARANTÍA DE LOS BIENES

Una vez efectuada la recepción de las licencias de los programas suministradas, comenzará el plazo de garantía de según lo establecido en los artículos 210 y 305 de la LCSP.

Esta garantía, denominada **garantía obligatoria del adjudicatario**, se ajustará a lo descrito en el apartado III.7 del PPT y tendrá una duración de 2 años independientemente del periodo de vigencia de las licencias suministradas.

En caso de haberse solicitado en el apartado 2.2, a la anterior garantía obligatoria del adjudicatario, será obligatoria una **garantía extendida del adjudicatario** con la cobertura del apartado III.8 del PPT, concretada en el **Anexo VII** de este documento, cuya duración se extenderá durante todo el periodo de vigencia de las licencias objeto del suministro.

El contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.

Terminado el plazo de garantía sin que la Administración haya formalizado ningún reparo o denuncia, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada.

## 12. PENALIDADES

### 12.1. PENALIDADES FIJADAS EN EL SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN

En los siguientes casos se aplicarán las previsiones de la cláusula 27.16 del PCAP:

	Valor fijado en el SDA	Valor fijado en el contrato específico	Fórmula de cálculo
Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, excepto las relativas a subcontratación.	2% de la facturación del periodo	NO PROCEDE	Apartado 12.2
Incumplimiento de los ANS.	2% de la facturación del periodo	NO PROCEDE	NO PROCEDE
Incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios.	2% de la facturación del periodo	NO PROCEDE	Apartado 12.2
Incumplimiento de las condiciones ofertadas en los criterios de adjudicación y que fueron valoradas.	2% de la facturación del periodo	NO PROCEDE	Apartado 12.2
Demora en el cumplimiento del plazo total del contrato	Resolución / 0,60 euros por cada día y 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido		Valor fijado en el SDA
Incumplimiento de obligaciones en materia medioambiental, social o laboral	2% de la facturación del periodo		Apartado 12.2
Incumplimiento de las condiciones de subcontratación	2% del importe del subcontrato		Valor fijado en el SDA
Incumplimiento de las obligaciones de información y pago sobre suministradores y subcontratistas.	2% del importe del subcontrato		Valor fijado en el SDA



Definición y motivación de incumplimientos graves y muy graves aplicables al contrato específico:

- El incumplimiento de las medidas relativas a la seguridad de los programas en cumplimiento del ENS, o de los requisitos de seguridad para la protección de datos personales en nube tendrá la consideración de incumplimiento **muy grave** dando lugar a una penalidad de hasta el **10% del importe total del contrato**.
- Incumplimiento del resto de las condiciones especiales de ejecución
  - Grave: NO PROCEDE
  - Muy grave: NO PROCEDE
- Incumplimiento de los ANS:
  - Grave: NO PROCEDE
  - Muy grave: NO PROCEDE
- Incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios
  - Grave: NO PROCEDE
  - Muy grave: NO PROCEDE
- Incumplimiento de las condiciones ofertadas en los criterios de adjudicación y que fueron valoradas
  - Grave: NO PROCEDE
  - Muy grave: NO PROCEDE

## 12.2. FÓRMULA PARA LA APLICACIÓN DE PENALIDADES

Los porcentajes para los incumplimientos que no deban calificarse como graves o muy graves, se aplican sobre el importe de la facturación del período en el que se produzca el incumplimiento que da lugar a la penalidad, mediante la siguiente fórmula:

$$I_P = 0.02 \times I_F \frac{d}{D}$$

Donde:

- $I_P$  es el importe de la penalidad a aplicar
- $I_F$  es el importe del periodo de facturación, antes de la aplicación de ninguna penalidad
- $d$  es el número de días hábiles durante los que ha subsistido el incumplimiento dentro del periodo de facturación, y
- $D$  es el número de días hábiles contenidos en el periodo de facturación.

## 13. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO ESPECÍFICO

Son de aplicación las causas de resolución previstas en el apartado 27.18 del PCAP del sistema dinámico de adquisición.

*Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*



## 14. FORMA DE PRESENTACIÓN Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Las ofertas se presentarán obligatoriamente en formato electrónico, a través de la PLACSP<sup>7</sup> u otra plataforma de contratación a disposición del organismo.

Las ofertas deberán firmarse electrónicamente por el representante legal de la empresa<sup>8</sup>.

El organismo destinatario deberá realizar el trámite de apertura de las ofertas siguiendo los preceptos de la licitación electrónica.

La oferta económica deberá incluir, al menos, la información en el modelo de oferta disponible en el Portal de Contratación Centralizada para el SDA 25/2022, en la siguiente dirección: <https://contratacioncentralizada.gob.es/documents/11614/210125/Modelos+de+Oferta+SDA+25+2022.zip/9854d53b-ca36-4840-a817-1161b3e4ee17>. Junto con la invitación, el organismo destinatario podrá adjuntar un modelo de oferta económica más detallado, que complemente la información exigida en el citado modelo de oferta.

La oferta técnica deberá contener la siguiente documentación:

- Relación de los programas en la modalidad de licenciamiento que se ofertan
- La información de los requisitos mínimos de los productos o referencias a las fichas técnicas o catálogos que permitan acreditar los criterios automáticos:
  - NO PROCEDE
- La información necesaria para la evaluación de los criterios automáticos de la instalación avanzada y/o soporte y su acreditación, siguientes:
  - NO PROCEDE
- Si la oferta incluye programas que forman parte de la arquitectura de seguridad del organismo **se deberá incluir la acreditación de los requisitos de seguridad** exigidos por cualquiera de los medios descritos en el apartado III.2.2 o III.2.3 del PPT, según corresponda. La falta de acreditación será motivo de exclusión de la oferta.

En el supuesto de que se hayan definido criterios sujetos a juicio de valor, se deberá incluir en el Sobre 1 de la oferta técnica, la documentación que permita evaluar los planes de implantación o las soluciones técnicas conforme a los criterios sujetos a un juicio de valor, sin que sea posible incluir en este sobre información económica o correspondiente a criterios automáticos que se presentará en el Sobre 2. El Sobre 1 se deberá valorar de forma previa a la apertura del sobre que contiene la documentación económica y de los criterios evaluables mediante fórmulas.

- NO PROCEDE

<sup>7</sup> Plataforma de Contratación del Sector Público:  
<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/guiasAyuda>

<sup>8</sup> Para facilitar la identificación el firmante apoderado de la empresa se deberá indicar, además de sus datos, el número de usuario apoderado de la aplicación AUNA.



**NOTAS IMPORTANTES:** LOS CANDIDATOS ADMITIDOS AL SISTEMA DINÁMICO NO ESTÁN OBLIGADOS A PRESENTAR OFERTA NI A COMUNICAR QUE NO VAN A CONCURRIR A LA LICITACIÓN.

EN LO QUE ESTE DOCUMENTO DE INVITACIÓN SE OPONGA A LOS PLIEGOS DEL SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN, PREVALECERÁN ESTOS ÚLTIMOS.

NO ES VÁLIDO INTRODUCIR EL CONTENIDO DE LOS APARTADOS 1 A 14 DE ESTA INVITACIÓN EN LOS ANEXOS U OTROS ESPACIOS DIFERENTES A LOS PREVISTOS EN ESTE MODELO PARA CONTENER ESA INFORMACIÓN

**EL TITULAR DEL ÓRGANO DESTINATARIO (CARGO):** Subdirector General de Calidad de los Servicios Digitales, Ciberseguridad y Operaciones

Firmado electrónicamente (nombre y apellidos): Francisco Fermín Navarro Benítez



## ANEXO I PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### I.1. REQUISITOS FUNCIONALES DE LOS PROGRAMAS A SUMINISTRAR

En el alcance del contrato se incluye el suministro de las suscripciones de las licencias del software para la gestión de los servicios TI (ITSM) con el que cuenta actualmente la Subdirección General de Calidad de los Servicios Digitales, Ciberseguridad y Operaciones (SGCSDCO), para la gestión diaria de las incidencias y las peticiones de los usuarios del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes a los que la DGTDAJ da soporte.

En la siguiente tabla se relacionan los productos que, en la terminología y modo de licenciamiento actual del fabricante y propietario de las licencias objeto del suministro, se incluyen en el alcance del contrato, así como el número de licencias requerido.

Descripción	Cantidad
Licencia ServiceNow ITSM Standard (o equivalente <sup>9</sup> )	250

### I.2. REQUISITOS NO FUNCIONALES DE LOS PROGRAMAS A SUMINISTRAR

El adjudicatario deberá poner a disposición de la DGTDAJ los siguientes documentos:

- Guía de configuración segura para los administradores del sistema.
- Guía de uso seguro para los usuarios del sistema.
- Certificación y cumplimiento con la ISO 27001.

### I.3. PERIODO DE VIGENCIA Y MODALIDAD DE LICENCIAMIENTO

Vigencia de las licencias:

Programa	Periodo de vigencia del licenciamiento
Licencia ServiceNow ITSM Standard (o equivalente <sup>9</sup> )	Desde el 01/01/2025 al 31/12/2025

Los programas deben suministrarse bajo alguna modalidad de licenciamiento tal, que garantice al menos los siguientes **derechos ante el fabricante**:

<sup>9</sup> La equivalencia debe entenderse en los términos que define el apartado III.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el SDA 25/2022

Programa	Derechos durante la vigencia de las licencias			
Licencia Service Now ITSM Standard ( o equivalente <sup>10</sup> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derecho de uso: Se realiza por usuario tipo Fulfiller (Agente resolutor). Los peticionarios no es necesario licenciarlos.</li> <li>• Derecho de actualización:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Actualizaciones de la plataforma, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos, todos ellos accesibles por la SGCSDCO directamente en el portal del fabricante.</li> <li>○ Acceso a las versiones mayores de productos y tecnología, lo que puede incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad seleccionada y actualizaciones de documentación, todo ello directamente por la SGCSDCO en el portal del fabricante.</li> </ul> </li> <li>• Derecho de acceso a documentación: Acceso a la base de conocimiento del fabricante directamente por la SGCSDCO, para información sobre los productos objeto del suministro, para la consulta de problemas conocidos, documentos técnicos, manuales y documentación.</li> <li>• Derecho de consulta al fabricante (soporte del fabricante):                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Horario: El Servicio de Atención al Cliente estará disponible de lunes a viernes, excepto festivos locales, de 7:00 a 19:00, hora local, a través de un portal de asistencia.</li> <li>○ Tiempo de respuesta: se establece un ANS en función de la prioridad del caso con los siguientes tipos de respuesta y de esfuerzo en la resolución.</li> </ul> </li> </ul>			
	Priority	Definition	Target Response Time	Target Level of Effort
	P1.	Cualquier defecto que provoque que una instancia no sea accesible por usuarios autorizados.	60 minutos	Continuamente, 24 horas por día, 7 días por semana
P2	Cualquier defecto que provoque el fallo de una función crítica	4 horas	Según corresponda, de lunes a viernes, de 7 AM. A 7 PM hora local	

<sup>10</sup> La equivalencia debe entenderse en los términos que define el apartado III.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el SDA 25/2022



	P3	Cualquier defecto que obstaculice significativamente el trabajo o el progreso.	3 día laborable	Según corresponda, de lunes a viernes, de 7 AM. A 7 PM hora local
	P4	Cualquier defecto que no obstaculice significativamente el trabajo o el progreso	4 días laborables	Según corresponda, de lunes a viernes, de 7 AM. A 7 PM hora local
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otros derechos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestión de las licencias en el portal del fabricante: Durante la duración del contrato la gestión de las licencias se basará en la asignación de roles que consumen licencias a los usuarios de plataforma.</li> <li>○ Acceso al portal de autoservicio en línea del fabricante: donde se tendrá acceso a la gestión de casos (incidencias) así como análisis de disponibilidad de las instancias, documentación, base de datos de conocimiento</li> <li>○ Registro ilimitado de incidencias.</li> </ul> </li> </ul>				

#### I.4. REQUISITOS DE SEGURIDAD DE LOS PROGRAMAS EN LA NUBE

Conforme al apartado III.2.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas, las siguientes medidas<sup>11</sup> del RD 311/2022 (Esquema Nacional de Seguridad, ENS) aplican a los programas ofertados puestos a disposición en modo nube:

- [op.nub.1.2]: los programas deben ser conformes con el Esquema Nacional de Seguridad, para la categorización más alta de las enumeradas en apartado 2.4 de esta invitación.
- [op.nub.1.r1.1]: si alguno de los sistemas de información enumerados en el apartado 2.4. es de **categoría media o alta**, los programas ofertados deberán acreditar su seguridad en el momento de presentar la oferta mediante uno de los medios descritos en el apartado III.2.3 del PPT.
- [op.nub.1.r2.1]: si alguno de los sistemas de información enumerados al principio del presente apartado es de **categoría alta**, la configuración de seguridad de los programas objeto del suministro deberá realizarse según la siguiente guía CCN-STIC:
  - Guía CCN-STIC de aplicación: [Haga clic o pulse aquí para escribir texto.](#)

<sup>11</sup> El RD 311/2022 hace referencia, en su medida [op.nub.1.1] a las guías CCN-STIC que sean de aplicación. Se trataría de la guía para el "software como servicio (SaaS)". En el momento actual, al no estar publicada dicha guía, este requisito no es aplicable.

- Responsable de la configuración de seguridad: Elija un elemento.

En todo caso, el proveedor de nube deberá disponer de un procedimiento de gestión de incidentes que dé cumplimiento a las obligaciones establecidas por el ENS y el RGPD, el cual podrá ser verificado por el organismo destinatario o por el Responsable del sistema dinámico en cualquier momento durante el periodo de vigencia de las licencias adquiridas. El procedimiento garantizará que, en caso de incidente de seguridad, el proveedor de nube entregue toda la información disponible al organismo destinatario.



## ANEXO II SERVICIOS DE INSTALACIÓN AVANZADA Y/O SOPORTE A PROPORCIONAR POR EL ADJUDICATARIO

### II.1. SERVICIOS DE INSTALACIÓN AVANZADA DE LOS PROGRAMAS A SUMINISTRAR

NO PROCEDE

### II.2. SERVICIOS DE SOPORTE DE LOS PROGRAMAS A SUMINISTRAR

#### Alcance

El objeto principal de este contrato es la prestación de servicios de soporte técnico de la plataforma ServiceNow Standard (o *equivalente*<sup>12</sup>). Los servicios consistirán en:

- Resolución de dudas y consultas sobre el uso y las capacidades de la plataforma.
- Configuración y administración avanzada de los procesos ITIL ya implantados.
- Migraciones y actualizaciones de la plataforma.
- Diagnóstico y resolución de incidencias en la plataforma.
- Implantación de nuevos procesos ITIL.

La prestación del servicio consistirá en realizar todas las labores relacionadas con un soporte técnico de calidad en torno a la plataforma de ServiceNow Standard (o *equivalente*<sup>12</sup>). Este servicio será gestionado por medio de la plataforma ITSM de la SGCSDCO.

A continuación, se describen de manera detallada las tareas que componen el alcance del servicio.

#### 1. Resolución de dudas y consultas sobre el uso y las capacidades de la plataforma

El adjudicatario deberá atender a las consultas de carácter técnico que el personal de la SGCSDCO pueda plantearle, en relación con el uso y las capacidades de la plataforma. La SGCSDCO podrá solicitar la respuesta por escrito. Se incluye en este apartado, a petición de la SGCSDCO, la elaboración de informes y de análisis de alternativas relacionados con el funcionamiento o las capacidades de la herramienta, tanto de los módulos y funciones ya implantados como de aquellos por implantar. Se incluyen igualmente sesiones de formación a petición de la SGCSDCO.

<sup>12</sup> La *equivalencia* debe entenderse en los términos que define el apartado III.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el SDA 25/2022



## 2. Configuración y administración avanzada de los procesos ITIL ya implantados

El adjudicatario realizará todos los cambios, configuraciones y parametrización necesarios para que la plataforma se adecúe en todo momento al Proceso de Gestión de Peticiones e Incidencias, al Proceso de Gestión del Conocimiento y a otros procesos que se implanten en el futuro, incluyendo las modificaciones necesarias en caso de cambios contractuales de la SGCSDCO con sus proveedores, de cambios de proveedores, de cambios en la propia definición del proceso, de ampliación de la herramienta a otras unidades administrativas del Ministerio o de cualquier otro cambio organizacional o tecnológico cuya implementación requiera de configuración de la herramienta.

## 3. Migraciones y actualizaciones de la plataforma

El adjudicatario se encargará de realizar los cambios de versión de la plataforma teniendo en cuenta lo siguiente:

- La SGCSDCO dispone de una instancia de preproducción (pruebas) y otra de producción.
- El adjudicatario realizará un análisis de impacto del cambio de versión.
- El adjudicatario acordará con la SGCSDCO las fechas de migración de ambas instancias.
  - En primer lugar, el adjudicatario migrará de versión la instancia de preproducción, tras la cual realizará un barrido completo de pruebas funcionales de la misma.
  - En segundo lugar, el adjudicatario migrará de versión la instancia de producción. Toda corrección necesaria derivada de esta migración durante los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la migración formará parte de la actualización de la plataforma.

## 4. Diagnóstico y resolución de incidencias en la plataforma

El adjudicatario deberá encargarse de la gestión de incidencias relacionadas con el funcionamiento de la plataforma.

Las incidencias que lleguen al grupo de soporte designado por el adjudicatario tendrán que ser evaluadas por el mismo. Ante una incidencia relacionada con la plataforma, nos encontraremos en dos situaciones:

- Fallo en algún proceso implantado en la plataforma. El grupo de soporte se encargará de gestionar y corregir el fallo.
- Fallo en la plataforma. El grupo de soporte se encargará de gestionar con el fabricante la resolución de la incidencia, incluyendo la búsqueda de soluciones alternativas temporales para la incidencia en cuestión.



## 5. Implantación de nuevos procesos ITIL

A demanda de la SGCSDCO, el adjudicatario realizará la implantación de nuevos procesos ITIL.

Estas tareas sólo incluyen la realización de los trabajos, en ningún caso el suministro de licencias adicionales las cuales, si se requieren, serán puestas a disposición del adjudicatario por la SGCSDCO.

Los procesos en los que se desea avanzar son los siguientes:

- Proceso de Gestión de Activos Microinformáticos
- Proceso de Gestión de la Configuración
- Proceso de Gestión del Cambio
- Proceso de Gestión de Niveles de Servicio
- Proceso de Gestión del Catálogo de Servicios

Para realizar la implantación de nuevos procesos será necesario acordar previamente por escrito el alcance de los trabajos entre la SGCSDCO y el adjudicatario. Tras la realización de las tareas el adjudicatario actualizará la documentación existente o, en caso de así estimarlo la SGCSDCO, realizará nueva documentación. La SGCSDCO comprobará que las tareas se hayan ejecutado a su satisfacción, incluyendo tanto las modificaciones en la herramienta como la documentación de las mismas.

## Entregables del Servicio

### 1. Informes trimestrales con la evaluación del servicio

De forma trimestral, el adjudicatario presentará a la SGCSDCO un informe con la evaluación del servicio que deberá incluir, como mínimo:

- Volumetría de las incidencias y peticiones gestionadas por parte del grupo de soporte, así como el listado detallado.
- Índice de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos en este pliego.
- Resultados y evidencias de las pruebas realizadas durante la migración o actualización, en el caso de que se haya programado alguna durante el trimestre.
- Listado de toda la documentación actualizada durante el trimestre.
- Listado de todos los informes o documentos elaborados durante el trimestre.
- Índice de satisfacción de los usuarios ante la resolución de incidencias y entrega



de peticiones gestionadas por el grupo de soporte, obtenido de las encuestas de satisfacción actualmente tramitadas en la plataforma.

- Horas consumidas en cada una de las actividades realizadas.

De cara a elaborar estos informes, la SGCSDCO acordará con el adjudicatario la información exacta que deben contener.

## 2. Documentación de los cambios

Todo cambio que el adjudicatario realice en la configuración, como resultado de cualquiera de las actividades descritas en el punto 3.1 Alcance del servicio, tendrán la consideración de entregables del servicio.

## 3. Planificación y seguimiento de la implementación de nuevas funcionalidades o módulos

La implementación de nuevas funcionalidades o módulos, tanto si se trata de cambios en los procesos ITIL ya implantados como de la implantación de otros nuevos, requiere de una planificación previa y un control durante la ejecución – especialmente cuando por su complejidad pueda prolongarse en el tiempo. En este caso se considerará como entregable obligatorio la propuesta de planificación inicial, acordada entre la SGCSDCO y el adjudicatario. Esta propuesta de planificación debe incluir, como mínimo, el alcance de la funcionalidad a implementar, la duración de los trabajos y su planificación temporal, los mecanismos de control del avance de los trabajos y las pruebas finales a realizar. Una vez aprobado este primer entregable por la SGCSDCO podrán dar inicio los trabajos por parte del adjudicatario.

En este entregable inicial se detallarán los mecanismos de control del progreso de los trabajos, incluyendo los informes de progreso y las reuniones periódicas que se van a llevar a cabo durante toda la duración de los trabajos. Estos mecanismos de control tendrán igualmente la consideración de entregables del servicio.

## 4. Otros informes relacionados con la operación del servicio

Ocasionalmente, la SGCSDCO podrá solicitar informes relacionados con la operación del servicio distintos a los definidos en los entregables anteriores. Estas solicitudes de informes tendrán la consideración de entregables del servicio.



### Plazo de Ejecución de los servicios de soporte

Hasta la expiración de la vigencia de las licencias objeto del suministro (31-12-2025).

### Horario y Lugar de Prestación de Servicio

El horario del servicio se establece de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas. Con carácter general se prestará de forma remota desde las oficinas del adjudicatario. El adjudicatario deberá acudir a cuantas reuniones presenciales le exija la SGCSDCO en Madrid, en cualquiera de las sedes del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes situadas en la calle de la Bolsa, calle San Bernardo o calle Ocaña, con un máximo de una reunión mensual. La SGCSDCO se encargará de proveer la infraestructura necesaria (VPN, cuenta de correo, sistema de mensajería, cuenta en ServiceNow Standard (o *equivalente*<sup>13</sup>), la gestión de permisos, etc. para que el personal del adjudicatario pueda acceder a los servicios de la SGCSDCO necesarios para ofrecer el servicio de forma eficiente.

El adjudicatario debe disponer de sus propias herramientas microinformáticas, tales como PC, licencias, comunicaciones, etc.

#### **II.2.1. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO**

Se estiman 1500 horas de esfuerzo de un perfil del grupo profesional A, nivel 1 (Diseño, implantación y gestión de nuevas infraestructuras de las tecnologías de la información y comunicaciones), según el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado de la opinión pública, publicado en el BOE del día 26 de julio de 2023 mediante Resolución de 13 de julio de 2023.

#### **II.2.2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

A continuación, se describen los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que establece la SGCSDCO con el fin de obtener un servicio de calidad y que deben ser cumplidos por parte del adjudicatario. En caso de incumplimiento serán de aplicación las penalizaciones descritas en el PCAP.

Se definen los siguientes conceptos de cara a establecer los ANS:

- Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido desde que una incidencia o petición es asignada al grupo de soporte hasta que se asigna al técnico del grupo que la va a gestionar.

<sup>13</sup> La equivalencia debe entenderse en los términos que define el apartado III.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el SDA 25/2022



- Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido desde que una incidencia o petición es asignada a un técnico, hasta que finalizan los trabajos necesarios para resolver la incidencia o entregar la petición.
- Horario del servicio: Cualquier referencia en los ANS respecto al concepto horas o minutos, se referirá a horas o minutos dentro del horario de servicio definido (ver Horario y Lugar de Prestación de Servicio).

### ANS del tiempo de respuesta de incidencias

Cualquier incidencia en la plataforma ServiceNow Standard (o equivalente<sup>14</sup>) puede provocar perjuicios graves en la operación de los servicios que presta la SGCSDCO. Los tiempos de respuesta del grupo de soporte ante la recepción de incidencias debe ser menor de 30 minutos.

El indicador para evaluar el ANS se define de la siguiente manera:

Indicador	ISNOW_1. ANS del tiempo de respuesta de incidencias
Descripción	Indicador que evalúa el cumplimiento de los tiempos de respuesta del grupo de soporte ante la recepción de incidencias
Medición	% de incidencias que cumplen el ANS respecto al número de incidencias cerradas en el periodo
Objetivo	> 90%

### ANS del tiempo de resolución de incidencias

El ANS sobre el tiempo de resolución de una incidencia vendrá definido en función de la prioridad de la incidencia. La priorización de las incidencias se describe en el Proceso de Gestión de Incidencias y Peticiones de la SGCSDCO, donde se establecen 4 niveles prioridad. Los ANS respecto al tiempo de resolución de incidencias de acuerdo con su prioridad quedan definido de la siguiente manera:

Prioridad	Tiempo de resolución
Atención Preferente	< 2 horas
Muy Alta	< 4 horas
Alta	< 8 horas
Normal	< 16 horas

El indicador para evaluar el ANS se define de la siguiente manera:

<sup>14</sup> La equivalencia debe entenderse en los términos que define el apartado III.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el SDA 25/2022



Indicador	ISNOW_2. ANS del tiempo de resolución de incidencias
Descripción	Indicador que evalúa el cumplimiento de los tiempos de resolución de incidencias por parte del técnico asignado a la incidencia.
Medición	% de incidencias que cumplen el ANS respecto al número de incidencias cerradas en el período
Objetivo	> 90%

### ANS grado de reapertura de incidencias

La reapertura de una incidencia por parte del usuario final es indicativo de una mala calidad en la prestación del servicio. Una incidencia resuelta por el grupo de soporte no debe tener reaperturas por parte del usuario final.

El indicador para evaluar el ANS se define de la siguiente manera:

Indicador	ISNOW_3. ANS del grado de reapertura de incidencias
Descripción	Indicador que evalúa un bajo grado de reapertura de incidencias
Medición	% de incidencias que tienen reaperturas respecto al número de incidencias cerradas en el período
Objetivo	< 5%

### ANS del tiempo de respuesta de peticiones

En comparación con una incidencia, una petición tendrá un mayor margen en los tiempos de respuestas. El tiempo de respuesta del grupo de soporte ante la recepción de peticiones debe ser menor de 2 horas.

El indicador para evaluar el ANS se define de la siguiente manera:

Indicador	ISNOW_4. ANS del tiempo de respuesta de peticiones
Descripción	Indicador que evalúa el cumplimiento de los tiempos de respuesta del grupo de soporte ante la recepción de peticiones catalogadas.
Medición	% de incidencias que cumplen el ANS respecto al número de peticiones cerradas en el período
Objetivo	> 90%

### ANS del tiempo de resolución de peticiones estándar

Los tiempos de resolución de peticiones estándar o catalogadas se definirá en función del tipo de petición en cuestión. Cada tipo de petición corresponderá con



una tipología determinada con la que se asocia un tiempo de resolución estándar en función de la complejidad de la petición:

Tipología del ANS	Tiempo de resolución
Tipo 1	2 horas
Tipo 2	8 horas
Tipo 3	16 horas
Tipo 4	40 horas

De acuerdo a los alcances del servicio definidos, se prevé un conjunto preliminar de tipo de peticiones estándar o catalogadas cuyos ANS se establecen como siguen:

Tipo de petición	Alcance	Tipología
Resolución de dudas y consultas sobre el uso de la herramienta	A1	Tipo 3
Configuración y administración avanzada de la herramienta.	A2	Tipo 3
Entregable de planificación inicial para la implantación de nuevas funcionalidades y de nuevos módulos	A5	Tipo 3

Si durante la operación del servicio se decide incorporar nuevos tipos de peticiones catalogadas, la SGCSDCO decidirá la tipología de ANS a la que corresponde cada tipo de petición.

El indicador para evaluar el ANS se define de la siguiente manera:

Indicador	ISNOW_5. ANS del tiempo de resolución de peticiones estándar
Descripción	Indicador que evalúa el cumplimiento de los tiempos de resolución de peticiones estándar por parte del técnico asignado a la petición.
Medición	% de peticiones que cumplen el ANS respecto al número de peticiones estándar cerradas en el período.
Objetivo	> 90%

### ANS de las fechas de entrega de peticiones no estándar

En relación con las tareas definidas como A5, implantación de nuevos procesos, se considerarán como peticiones no estándar y no tendrán asociado un tiempo máximo de resolución fijo. La fecha de entrega se definirá en el entregable inicial de planificación. El realizar la entrega de la petición en una fecha posterior a la definida durante la planificación supondrá un incumplimiento de este ANS.



Adicionalmente, la SGCSDCO podrá catalogar una petición no estándar urgente como de "Atención Preferente". Esta situación implicará una mayor penalización en caso de incumplimiento en las fechas de entrega de la petición.

Los indicadores para evaluar este ANS se definen de la siguiente manera:

Indicador	ISNOW_6. ANS de las fechas de entrega de peticiones no estándar normales
Descripción	Indicador que evalúa el cumplimiento de las fechas de entrega de peticiones no estándar normales por parte del técnico asignado a la petición.
Medición	% de peticiones que cumplen el ANS respecto al número de peticiones no estándar normales entregadas en el período.
Objetivo	> 50%

Indicador	ISNOW_7. ANS de las fechas de entrega de peticiones no estándar urgentes
Descripción	Indicador que evalúa el cumplimiento de las fechas de entrega de peticiones no estándar por parte del técnico asignado a la petición.
Medición	% de peticiones que cumplen el ANS respecto al número de peticiones no estándar urgentes entregadas en el período
Objetivo	> 90%

A efectos de cálculo del cumplimiento de los ANS, sólo computa el tiempo transcurrido dentro del horario de prestación del servicio descrito en el apartado anterior y atendiendo al dimensionamiento anterior. No se considerará el incorrecto desempeño del contratista por incumplimiento de los ANS si las incidencias superan el dimensionamiento del servicio previstos en el apartado anterior.

Cuando la resolución de la incidencia requiera la realización de desarrollos que por su naturaleza necesitan de un plazo material superior al indicado en la tabla precedente, el contratista estará obligado a presentar al Responsable del Contrato Específico en el organismo destinatario, dentro del plazo de tiempo de resolución inicial, un plan de actuación que incluya la duración prevista de los trabajos para la resolución, la justificación de dicha previsión y la descripción de los trabajos a realizar. Si es necesario, se incluirá la descripción de las medidas paliativas a adoptar hasta la completa resolución de la incidencia. Dicho plan deberá ser aprobado por el Responsable del Contrato Específico.



### II.3. REQUISITOS DE LOS PERFILES PROFESIONALES

El perfil que debe cumplir el personal a cargo del servicio:

Perfil Consultor técnico de la herramienta ServiceNow Standard (*o equivalente*<sup>15</sup>) ofertada:

- Experiencia mínima obligatoria: 2 años
- Funciones:
  - Asistencia técnica de la herramienta ServiceNow Standard (*o equivalente*<sup>15</sup>) ofertada
  - Configura y administra la plataforma de la herramienta ServiceNow Standard (*o equivalente*<sup>15</sup>) ITSM ofertada.
  - Proporciona orientación técnica y recomendaciones basadas en el diseño de arquitectura específico.
- Certificaciones obligatorias:
  - ITIL® Foundation Certification
  - ServiceNow (*o equivalente*<sup>15</sup>) System Administrator

Adicionalmente a las certificaciones anteriores, el licitador también deberá acreditar:

- la condición de partner de servicios autorizado de la plataforma ServiceNow (*o equivalente*<sup>15</sup>), de la cual hace objeto el servicio de soporte ofertado.

Las certificaciones y la acreditación de la condición de partner de servicios de ServiceNow (*o equivalente*<sup>15</sup>) se requerirán al propuesto como adjudicatario.

---

<sup>15</sup> La equivalencia debe entenderse en los términos que define el apartado III.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el SDA 25/2022



## ANEXO III TRATAMIENTOS DE DATOS EN LA NUBE, FINALIDAD Y MEDIDAS

### III.1. TRATAMIENTOS DE DATOS Y FINALIDAD DE LOS TRATAMIENTOS

Si en el apartado IV.2.1 se ha indicado que existe tratamiento de datos personales, a continuación, se señalan los datos personales que se van a transmitir y almacenar en la nube objeto del suministro:

- Categorías de interesados cuyos datos personales se tratan: Usuarios de las aplicaciones gestionadas por la División de Servicios Digitales Departamentales.
- Categorías de datos personales tratados: Direcciones IP, Nombres de usuario, Identificadores que pudiera utilizar internamente cualquier aplicación para referirse unívocamente a una persona.
- Datos sensibles tratados (si procede) y restricciones o garantías aplicables: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
- Naturaleza del tratamiento: El tratamiento consistirá en garantizar la conservación de los datos cargados en el servicio SaaS por los técnicos de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia, la destrucción de los mismos a la finalización del contrato en las condiciones indicadas en el clausulado, así como el intercambio de datos en comunicaciones directas y videoconferencias o medios similares entre los técnicos de la Dirección General y los del adjudicatario con motivo de solicitudes de soporte o resolución de incidencias.
- Finalidad(es) del tratamiento: Conservación, Comunicación por transmisión, Interconexión y Destrucción.
- Duración del tratamiento: Hasta el 31 de diciembre de 2025.

En caso de tratamiento por parte de (sub)encargados, especifíquese también el objeto, la naturaleza y la duración del tratamiento.

### III.2. MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS

Serán de aplicación las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad de los datos en la nube, que resultan del análisis de riesgo o evaluación de impacto de protección de datos realizadas por el responsable del tratamiento y que se listan a continuación:

#### ***Obligaciones del encargado del tratamiento***

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o



cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

c. Llevar, por escrito, un registro<sup>16</sup> de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

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

d. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles. Los datos podrán ser compartidos con terceros cuando así se determine por mandato legal o judicial.

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

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

---

<sup>16</sup> "Las obligaciones indicadas en los apartados 1 y 2 no se aplicarán a ninguna empresa ni organización que emplee a menos de 250 personas, salvo que el tratamiento que realice pueda suponer un riesgo para los derechos y las libertades de los interesados, no sea ocasional, o incluya categorías especiales de datos personales indicadas en el artículo 9, apartado 1 del RGPD, o datos personales relativos a condenas e infracciones penales a que se refiere el artículo 10 de dicho Reglamento." (Art. 30.5 RGPD).



e. Subcontratación

Se autoriza al encargado a subcontratar con la empresa que albergue las instancias en ejecución las prestaciones que comporten los tratamientos siguientes: todos los tratamientos necesarios.

El encargado podrá subcontratar los servicios a cualquier sociedad de su grupo en los términos del Art.42 del Código de Comercio.

Para subcontratar con otras empresas, el encargado debe comunicarlo por escrito al responsable, identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo de 1 mes.

El subcontratista, que también tiene la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación, de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos incumplimiento por parte del subcontratista, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

- f. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- g. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- h. Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- i. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- j. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72 horas, y a través de correo electrónico, acompañado de llamada telefónica a la Oficina de Gestión de Incidentes de la Dirección General, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas. Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:



- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.  
Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.
- k. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- l. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- m. Poner disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
- n. Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable, si aplica.
- o. Destino de los datos  
Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento.  
No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

### ***Obligaciones del responsable del tratamiento***

Corresponde al responsable del tratamiento:

- a. Entregar al encargado los datos a los que se refiere en el apartado 2.3 de este documento.
- b. Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
- c. Realizar las consultas previas que corresponda.
- d. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.  
Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías

**ANEXO IV MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 27 DE ABRIL DE 2016 RELATIVO A LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS FÍSICAS EN LO QUE RESPECTA AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y A LA LIBRE CIRCULACIÓN DE ESTOS DATOS**

<b>Organismo destinatario:</b> Subdirección General de Calidad de los Servicios Digitales, Ciberseguridad y Operaciones	
<b>AM/SDA:</b>	SDA 25/2022 LOTE 5- Software de aplicación para la Administración Digital
<b>Propuesta de adjudicación/Expediente organismo destinatario</b>	2408118B, 24081123
<b>Objeto:</b> Suministro de licencias para administración de servicios de IT (ITSM).	

D./D<sup>a</sup>:....., con D.N.I. n<sup>o</sup>:....., actuando en nombre propio / en representación de (a empresa licitadora)..... con N.I.F.:....., con domicilio (de la empresa licitadora) en (calle/plaza/etc.):....., n<sup>o</sup>:....., Población:....., Provincia:....., y código postal:.....,

En relación con el expediente de contratación arriba referenciado y de conformidad con lo dispuesto en los pliegos reguladores del SDA y en el documento de invitación objeto de la licitación.

DECLARA

Que dispone de información del proveedor de los productos en nube incluidos en la oferta presentada, la cual permite asegurar que dicho proveedor (**INDICAR DENOMINACIÓN DEL PROVEEDOR DE NUBE**) en su condición de encargado y los programas ofertados cumplen, en lo que les es directamente aplicable, las obligaciones que establecen el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), la normativa española de protección de datos y otra normativa jurídica que resulte de aplicación. En concreto, que los datos están ubicados y los tratamientos se realizan en las regiones descritas en el apartado 9.4 del documento de invitación, sin más excepciones que las transferencias internacionales que se listan a continuación:

Denominación del producto ofertado y del proveedor de nube	
--	--



<i>Documentación vinculante del proveedor de nube aplicable</i>	
<i>Establecimiento del proveedor de nube</i>	
<i>Detalle de las transferencias internacionales previstas</i>	
<i>Detalle de los subencargados y su ubicación</i>	
<i>Detalle de las medidas de seguridad aplicables</i>	

*Que la documentación vinculante del proveedor de nube antes referida constituye un acto jurídico previsto en el artículo 28.3 del RGPD, que vincula al proveedor de nube respecto del responsable del tratamiento del organismo destinatario durante toda la vigencia de las licencias. Para ello, se compromete a aportar al responsable del tratamiento la mencionada documentación vinculante, con carácter previo a la ejecución del contrato (el suministro de las licencias), y a no iniciar dicha ejecución si no es de conformidad con el responsable.*

*Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo la presente declaración,*

*(Fecha, firma y nombre completo del representante legal)*

*Fdo. electrónicamente*

**ANEXO V MANIFESTACIÓN DE CONFORMIDAD DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE  
LOS DATOS DEL ORGANISMO DESTINATARIO**

<b>Organismo destinatario:</b> <i>Subdirección General de Calidad de los Servicios Digitales, Ciberseguridad y Operaciones</i>	
<b>AM/SDA:</b>	<i>SDA 25/2022 LOTE 5- Software de aplicación para la Administración Digital</i>
<b>Propuesta de adjudicación/Expediente organismo destinatario</b>	<i>2408118B, 24081123</i>
<b>Objeto:</b> <i>Suministro de licencias para administración de servicios de IT (ITSM).</i>	

Vista la declaración responsable de cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) emitida por el apoderado actuando en representación de la empresa **INCLUIR NOMBRE DE EMPRESA** con NIF **RELLENAR**, licitador del procedimiento de contratación de referencia.

**MANIFIESTO**

Que puede considerarse que el proveedor de nube ofrece garantías suficientes para efectuar el tratamiento de datos de carácter personal.

Indicar nombre y cargo. Firma electrónica.



## ANEXO VI ENTREGAS PARCIALES

NO PROCEDE



## ANEXO VII COBERTURA DE LA GARANTÍA EXTENDIDA DEL ADJUDICATARIO

La garantía extendida que debe prestar el adjudicatario durante todo el periodo de vigencia de las licencias se rige por lo descrito en el apartado III.8 del Pliego de Prescripciones Técnicas:

- Soporte de nivel 1 y nivel 2 prestado por el adjudicatario a petición del organismo destinatario, en los términos descritos en el PPT;
- Soporte del adjudicatario al organismo para el acceso a la garantía del fabricante (acceso al soporte de nivel 3), en los términos descritos en el PPT;
- Soporte a la instalación de actualizaciones, en los términos descritos en el PPT;
- Cobertura ante posibles problemas jurídicos derivados de la aplicación de las cláusulas de *términos y condiciones* del fabricante, en los términos descritos en el PPT.

Horario de contacto: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Acuerdos de nivel de servicio:

NO PROCEDE



## ANEXO VIII MODELO DE NOTIFICACIÓN DE SUBCONTRATACIÓN

D. ...., con DNI o documento equivalente en caso de extranjeros o. pasaporte nº....., en su propio nombre, o como representante legal de la empresa ..... adjudicataria del CONTRATO ESPECÍFICO Nº ..... del SISTEMA DINÁMICO PARA EL SUMINISTRO DE SOFTWARE DE SISTEMA, DESARROLLO Y APLICACIÓN (SDA 25/2021; Expediente 2022/48), pongo en conocimiento del órgano de contratación, a los efectos del artículo 215.2.b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), que, para la prestación indicada, se subcontrata con la/s siguiente/s entidad/es:

(Indicar:

- *Los sujetos intervinientes (identidad, datos de contacto y representantes legales) en el subcontrato, con indicación de la capacidad técnica y profesional del subcontratista o en su caso, clasificación, justificativa de la aptitud para prestar parte del servicio.*
- *Indicación del objeto o partes del contrato a realizar por cada uno de los subcontratistas.*
- *Importe del subcontrato y porcentaje que representa la prestación parcial sobre el precio del contrato principal.*
- *Importe acumulado de subcontratación, en porcentaje, que se alcanzará con el presente subcontrato sobre el precio del contrato principal.*
- *Plazos en los que el subcontratista se obliga a pagar a los subcontratistas el precio pactado.)*

Asimismo, hago constar que en la celebración del/los subcontrato/s se cumplirán los requisitos establecidos en el artículo 216 de la LCSP.

A la presente comunicación se acompaña la siguiente documentación relativa a los subcontratistas:

- **Declaración responsable** de los subcontratistas de no hallarse incurso en prohibición de contratar, conforme el art. 71 de la LCSP.<sup>17</sup>
- **Certificación positiva** de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de hallarse los subcontratistas al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias o, alternativamente, **autorización** al órgano de contratación para obtener de forma directa la acreditación de este extremo.
- **Certificación positiva** de la Tesorería General de la Seguridad Social de hallarse los subcontratistas al corriente de sus obligaciones con la Seguridad Social o, alternativamente, **autorización** al órgano de contratación para obtener de forma directa la acreditación de este extremo.

....., a ..... de ..... de .....

Firmado electrónicamente

<sup>17</sup> La declaración responsable deberá formularse en los siguientes términos “**Que ni el firmante de la declaración, ni la persona física/jurídica a la que representa, ni ninguno de sus administradores o representantes se hallan incurso en supuesto alguno a los que se refiere el artículo 71 de la LCSP.**”