

**MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN
MEDIANTE TRÁMITE ORDINARIO Y PROCEDIMIENTO
ABIERTO DE LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
OPERACIÓN, GESTIÓN Y SOPORTE DE SISTEMAS DE LOS
SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA GERENCIA DE
INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL**

ÍNDICE

1. OBJETO	5
2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	5
2.1. ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL	5
2.2. NECESIDADES DE CONTRATACIÓN	6
2.2.1. División del contrato en lotes	6
2.2.2. Cambios en las dotaciones de servicios gestionados y equipos de trabajo.....	10
2.2.3. Detalle aumento dotaciones mínimas SG y equipo medio STS	16
2.3. ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN	17
2.4. NECESIDADES DE CONTRATACIÓN DE APOYO EXTERNO	18
2.5. PROPUESTA DE CONTRATACIÓN	19
3. ORGANIZACIÓN	21
3.1. Corresponde a la DPyS de la GISS	21
3.2. Corresponde al adjudicatario	22
3.3. Oficina de coordinación	23
3.4. Seguimiento y control del servicio.....	24
4. SERVICIO DE OPERACIÓN Y GESTIÓN DE SISTEMAS, MEDIANTE UN MODELO DE SERVICIO GESTIONADO	25
4.1. Alcance.....	25
4.2. Horario y lugar de prestación del servicio	25
4.2.1. Servicios gestionados 24x7	26
4.2.2. Resto de servicios gestionados	26
4.3. Organización	27
4.3.1. Responsabilidades de la DPyS.....	27
4.3.2. Responsabilidades del adjudicatario:.....	28
4.3.3. Fases de ejecución del contrato del SG.....	28
4.3.3.1. Fase de adquisición del conocimiento.	28
4.3.3.2. Fase de prestación del servicio.....	29
4.3.4. Modelo económico del Servicio	31

5.	MODELO DE SOPORTE TÉCNICO DE SISTEMAS	32
5.1.	Horario y lugar de realización de los trabajos.....	33
5.1.1.	Trabajos presenciales.....	33
5.1.2.	Trabajos en remoto.....	34
5.1.3.	Horarios.....	34
5.2.	Modelo económico del servicio	34
5.3.	Fases de ejecución del contrato	35
5.3.1.	Fase de adquisición del conocimiento.	36
5.3.2.	Fase de prestación del servicio.....	37
5.3.2.1.	Etapa de transición	37
5.3.2.2.	Etapa de pleno servicio.....	38
5.3.2.3.	Etapa de devolución del servicio.....	38
5.3.2.4.	Otras consideraciones	38
5.3.3.	Gestión del equipo de trabajo	39
6.	PERIODO DE CONTRATACIÓN	42
7.	CONDICIONES ECONÓMICAS	43
7.1.	SISTEMA DE DETERMINACIÓN DE PRECIOS.....	44
7.1.1.	Sistema de determinación de los servicios gestionados	44
7.1.2.	Sistema de determinación de precio basado en horas y categorías.....	45
8.	SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL.....	49
8.1.	REQUISITOS DE SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL.....	49
8.1.1.	Solvencia económica y financiera: Medios de acreditación y condiciones mínimas .	49
8.1.2.	Solvencia técnica o profesional: Medios de acreditación y condiciones mínimas.....	49
8.1.3.	Certificado de clasificación de la empresa en el Grupo V	50
8.1.4.	Adscripción de medios.....	50
9.	MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.....	52
9.1.	Condiciones, alcance y límites:.....	52
9.2.	Porcentaje del precio al que puede afectar como máximo:	52

10.	CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.....	53
11.	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	56
11.1.	Criterios evaluables de forma automática mediante la aplicación de fórmulas o parámetros fijados.....	56
11.2.	Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor	60

1. OBJETO

El objeto del contrato que resulte de la adjudicación del procedimiento que en esta memoria se plantea consiste en la realización de los servicios de operación, gestión y soporte técnico de los sistemas de información de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social (en adelante GISS) que soportan las aplicaciones informáticas de las Entidades Gestoras, Servicios Comunes e Intervención de la Seguridad Social.

Estos servicios de operación, gestión y soporte técnico son responsabilidad de la Dirección de Producción y Sistemas (en adelante DPyS) de la GISS, y se prestarán mediante dos modalidades de trabajo diferentes:

1. Modelo de **servicio gestionado** (en adelante SG) consistente en la provisión de servicios de operación, administración y gestión de sistemas basado en acuerdos de nivel de servicio (en adelante ANS) y penalidades asociadas a incumplimientos de los mismos.
2. Modelo de **soporte técnico de sistemas** (en adelante STS) por horas y categorías en función de las horas realizadas y categorías del personal que realiza el STS.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

2.1. ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente la prestación de los servicios de operación, gestión y soporte técnico de los Sistemas de Información de la GISS se presta en las mismas modalidades de trabajo descritas en el apartado anterior dentro del contrato 7202/18G.

Con fecha 29 de octubre de 2018, se suscribió dicho contrato 7202/18G entre la GISS y la UTE Viewnext, S.A. – GESEIN, S.L.- Software AG España S.A. Unipersonal – Sistemas Informáticos Abiertos, S.A., para la prestación de los servicios de operación, gestión y soporte técnico por un período de dos años desde el 1 de noviembre de 2018, prorrogado posteriormente hasta el 31 de octubre de 2022. Con fecha del 5 de julio de 2021 se incorpora a dicho contrato modificación para el incremento del precio del servicio de soporte técnico de sistemas durante los años 2021 y 2022.

Es necesario seguir contratando los servicios de operación, gestión y soporte técnico para mantener el catálogo de servicios y los acuerdos de calidad y nivel de servicio que tiene y seguirá teniendo la DPyS de la GISS. Esta Dirección tiene como principal cometido operar todos los sistemas, equipos y aplicaciones de la Seguridad Social tanto en el entorno productivo como en los diferentes entornos previos con los que se prestan los servicios de sistemas y comunicaciones a los centros de desarrollo de la GISS. También tiene como objetivo mantener actualizados y seguros los datos de producción de la Seguridad Social que residen en las bases de datos corporativas y que son alimentadas mediante aplicaciones, procesos de consolidación y actualización e intercambio de

datos con otras administraciones públicas, entidades financieras, colaboradores de la Seguridad Social, así como empresas, trabajadores y ciudadanos.

2.2. NECESIDADES DE CONTRATACIÓN

2.2.1. División del contrato en lotes

A diferencia con el contrato 7202/18G, la licitación actual se articula en tres lotes:

1. Lote 1. Gestión de la producción
2. Lote 2. Gestión de sistemas.
3. Lote 3. Gestión de comunicaciones

El alcance de cada uno de estos tres lotes y la justificación de esta necesidad son los siguientes:

Lote 1. Gestión de la producción

La gestión de la producción constituye el núcleo de la DPyS. Su principal función es la operación y monitorización de todos los sistemas, máquinas, aplicaciones y servicios de la GISS para garantizar su máxima disponibilidad cumpliendo todos los acuerdos de nivel de servicio que la GISS tiene adquiridos con las entidades gestoras de la Seguridad Social. Como complemento a esta función está la actualización y custodia de todos los datos de la Seguridad Social (planificación), garantizando su seguridad, integridad e intercambio con todos aquellos agentes que participan en la gestión de la Seguridad Social, lo que incluye a las entidades gestoras de la Seguridad Social, resto de organismos públicos de la administración del estado, autonómicas y locales, entidades financieras, agentes sociales, empresas y ciudadanos. Además, dentro de la gestión de la Producción se encuentra el centro de impresión y ensobrado de la GISS que se encarga de realizar notificaciones electrónicas y en papel, así como comunicaciones de la Seguridad Social a ciudadanos, empresas y colectivos relacionados con la gestión de la Seguridad Social. Dicho centro de impresión y ensobrado también presta servicios a terceros, sirviendo como centro para impresión, ensobrado y expedición de comunicaciones de otros organismos públicos ajenos a la Seguridad Social.

Todos estos servicios se prestan en modalidad de trabajo de 24 horas x 365 días con tres turnos diferenciados todos los días del año para garantizar todos los acuerdos de nivel de servicio de la GISS. Además, dichos servicios se prestan en varios centros físicos como son el CPD principal de Orcasitas en Madrid, el CPD de respaldo en Torrejón de Ardoz y el propio centro de impresión y ensobrado sito también en Orcasitas. Por lo tanto, a los trabajos de operación, planificación e impresión, hay que añadir los trabajos de gestión de los centros de proceso de datos (instalación e interconexión de equipos físicos) con la gestión de cambios en servidores, máquinas, aplicaciones y servicios de producción para que las interrupciones en los servicios sean las mínimas posibles y

se adapten a las ventanas establecidas, y la gestión de la demanda para realizar y consolidar dichos cambios.

Finalmente indicar que dentro de la gestión de la producción, los sistemas centrales, más conocidos como mainframes o hosts con sistema operativo z/OS, son los que soportan los principales servicios y aplicaciones de la gestión de la Seguridad Social, por lo que la coordinación de todos los trabajos de producción con los trabajos de sistemas de esta unidad es fundamental para alcanzar los objetivos incluidos en los acuerdos de nivel de servicio de la GISS, junto con el complemento que supone para los sistemas z/OS los trabajos que realizan desde la unidad de gestión del almacenamiento. En esta unidad se gestionan todas las cabinas de discos donde residen las bases de datos y los sistemas de producción, y también de realizar las copias de seguridad de estos datos en soportes seguros y con las retenciones exigidas tanto por los acuerdos de nivel de servicio como por las legislaciones que regulan su mantenimiento.

Por todo esto, se han incluido en el lote 1 de este contrato todos los servicios gestionados y equipos de trabajo de STS necesarios para garantizar la realización de todos los trabajos relacionados con la gestión de la producción, proporcionando los niveles de organización y coordinación necesarios para mantener los acuerdos de nivel de servicio por los que se rige la DPyS de la GISS:

- Servicios gestionados
 - Monitorización de sistemas.
 - Operación y planificación.
 - Impresión, ensobrado y expedición.
 - Soporte técnico de guardia de producción.
- Equipos de STS
 - Operación y planificación.
 - Gestión de recursos, cambios e infraestructuras CPD.
 - Herramientas y proyectos organización y apoyo.
 - Sistemas operativos z/OS.
 - Gestión de la información.

Lote 2. Gestión de sistemas

Todos los servicios de gestión de la producción están sustentados en servicios y máquinas administradas por unidades de gestión de sistemas. Los sistemas base de las aplicaciones corporativas de la Seguridad Social residen en máquinas y sistemas operativos gestionados por la unidad de sistemas operativos Solaris, Linux y Windows. Esta unidad se encarga de poner en marcha los equipos hardware (instalación, cableado, configuración, virtualización, etc.) y de realizar la instalación de los componentes básicos de los sistemas operativos sobre los cuales se instalará la siguiente capa de productos y herramientas sobre los que se desplegarán los servicios y

aplicaciones de los sistemas de información de la Seguridad Social. Asociada a esta unidad de sistemas, está la unidad de plataforma de gestión que se encarga de incluir en los sistemas la capa de monitorización y control a los mismos. De esta manera se garantiza la monitorización de componentes para establecer su disponibilidad a nivel de gestión de la producción.

Los siguientes sistemas base que se instalan en los sistemas son los gestores de bases de datos (BBDD). Hay dos unidades que gestionan bases de datos: Oracle y otras BBDD abiertas y BBDD Adabas – Natural. El trabajo de estas unidades está muy próximo al de los centros de desarrollo de la GISS para reflejar en las configuraciones de bases de datos los requisitos de las aplicaciones. Pero también el trabajo de gestión de BBDD está también muy próximo al de sistemas operativos y plataforma de gestión puesto que la integración entre los gestores de BBDD y el sistema es vital para garantizar la disponibilidad y eficiencia de los mismos. También tiene que estar integrado el trabajo con las siguientes capas de gestión de sistemas: la gestión de sistemas de aplicaciones donde se administran todos los componentes software de las mismas, así como se establece la integración a nivel de comunicaciones y seguridad con los distintos servicios de producción. Precisamente el último eslabón de la gestión de sistemas lo establece la coordinación de seguridad que tiene como principales cometidos asegurar el cumplimiento de las diferentes normas de seguridad de la GISS a nivel de los sistemas y de coordinar actuaciones en caso de ciberataques o indicios de los mismos con el centro de seguridad de la GISS.

Por lo tanto, en el lote 2 de este contrato se han incluido aquellos servicios gestionados y equipos de trabajo de STS que componen toda la gestión de sistemas: desde los sistemas base a la gestión de herramientas de aplicaciones:

- Servicios gestionados
 - Gestión de sistemas base y aplicaciones
 - Soporte técnico de guardia de sistemas
- Equipos de STS
 - Sistemas operativos Solaris, Linux y Windows
 - Plataforma de gestión
 - Oracle y otras BBDD abiertas
 - BBDD Adabas-Natural
 - Gestión de aplicaciones instalaciones Prosa
 - Gestión de aplicaciones Intranet
 - Gestión de aplicaciones Internet-Extranet
 - Coordinación de seguridad

Lote 3. Gestión de comunicaciones

El tercer lote de este contrato está compuesto por todos los servicios relacionados con las comunicaciones y el puesto de trabajo, en concreto con la microinformática, las redes y los servicios de virtualización del puesto de trabajo y la movilidad. En el esquema de trabajos de la DPyS, las comunicaciones constituyen una capa de servicios básicos sobre las que se sustentan las aplicaciones. El primer objetivo de dicha capa es suministrar comunicación entre las diferentes ubicaciones de las oficinas y centros de las entidades gestoras de la Seguridad Social (Intranet). Estos servicios de comunicaciones no solo se basan en las comunicaciones de datos, también en las de voz con todos los servicios asociados a la telefonía y la comunicación hablada. El siguiente objetivo de la gestión de las comunicaciones es ofrecer la comunicación en ambas modalidades a otros organismos públicos y entidades que colaboran en la gestión de la Seguridad Social (Extranet) bien a través de la red de comunicaciones SARA como a través de líneas dedicadas con estos organismos y entidades. Finalmente, los servicios de comunicaciones se extienden hacia la nube e Internet de cara a que las aplicaciones de la GISS sean accesibles por parte de ciudadanos, empresas y otros gestores de la Seguridad Social por redes públicas. A esto se añade la necesidad de ofrecer conectividad a los trabajadores de la Seguridad Social de manera remota por necesidad de movilidad y teletrabajo. Esto implica un trabajo muy estrecho entre las unidades que configuran la seguridad en la conectividad y las que configuran los puestos de trabajo (portátiles, móviles, tabletas, etc.) y también los escritorios virtuales que tanto estamos utilizando durante el periodo de pandemia. Finalmente, las unidades de gestión del puesto de trabajo son fundamentales para completar los trabajos de gestión de las comunicaciones con conocimientos de las necesidades de los usuarios para configurar sus puestos de trabajo para la utilización de las aplicaciones de la GISS. Estas unidades tienen sus ámbitos muy cercanos a los centros en los que prestan sus servicios, de ahí que en los servicios gestionados de este lote se dispongan trabajos en diferentes dependencias (servicios de comunicaciones, microinformática y movilidad y de digitalización), con necesidades incluso de realizar trabajos de forma itinerante (servicio de instalaciones periféricas).

Por estos motivos el lote 3 de este contrato está formado por los servicios gestionados y equipos de trabajo de soporte técnico de sistemas relacionados con la gestión de las comunicaciones y en último término del puesto de trabajo de los usuarios de la Seguridad Social:

- Servicios gestionados
 - Comunicaciones, redes, puesto de trabajo y movilidad.
 - Instalaciones periféricas.
 - Digitalización.
 - Soporte técnico de guardia de comunicaciones.
- Soporte técnico de sistemas
 - Comunicaciones servicios de datos.
 - Comunicaciones servicios de voz y atención de llamadas.

- Sistemas de puesto de trabajo.
- Microinformática.
- Virtualización y movilidad.

2.2.2. Cambios en las dotaciones de servicios gestionados y equipos de trabajo

Los requerimientos actuales de la DPyS han cambiado sustancialmente con respecto al expediente de contratación 7202/18G de estos servicios de operación, gestión y soporte técnico del año 2018, debido, en otros, a los siguientes aspectos:

- Incorporación de nuevas tecnologías a las ya existentes.
- Aumento en el catálogo de servicios de la DPyS.
- Preparación de trabajos a realizar para el cambio de CPD principal.
- Soporte a escritorios virtuales y nuevas modalidades de movilidad para teletrabajo.
- Ampliación de los servicios de gestión de la Producción para las aplicaciones estadísticas y de acceso al dato.

Con estas nuevas necesidades, y para mantener la calidad del servicio en los acuerdos de nivel de servicio que tiene contraídos la DPyS con el resto de centros de la GISS y las entidades gestoras de la Seguridad Social, es necesario no solo aumentar la dotación de los servicios gestionados y el soporte técnico de sistemas objeto del contrato, si no también agrupar todos estos servicios en diferentes lotes con el fin de obtener una mejor organización y coordinación en los trabajos y tareas a realizar por los servicios gestionados y equipos de STS en cada entorno y plataforma tecnológica.

Además, la Seguridad Social ha puesto en marcha el Plan de Digitalización de la Seguridad Social que contempla 14 grandes iniciativas de transformación digital que están alineadas con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España y con la Agenda Digital España 2025 e incluidas en el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia aprobado por el Consejo Europeo para mitigar el impacto socioeconómico causado por la pandemia (Next Generation EU). Dicho Plan guiará la puesta en marcha de las actuaciones necesarias en materia de digitalización de la Seguridad Social en los próximos años y se articularán a través de diferentes contratos para la provisión de los recursos necesarios.

Estos nuevos proyectos ya están demandando nuevos trabajos de despliegue de arquitecturas de sistemas y tecnologías adicionales a las ya empleadas hasta la fecha para la prestación de servicios de operación y soporte técnico de sistemas. Por lo tanto, en el nuevo contrato se incluirán perfiles profesionales que proporcionen esos nuevos conocimientos a la DPyS de cara a afrontar los retos tecnológicos del Plan de Digitalización de la Seguridad Social.

Incorporación de nuevas tecnologías a las ya existentes

La GISS se encuentra inmersa en pleno cambio tecnológico en las arquitecturas de desarrollo de aplicaciones hacia nuevas tecnologías de desarrollo *agile* basadas en contenedores, microservicios, entornos en nube, despliegues *Devops* y otras metodologías ágiles de desarrollo. Un buen exponente de este cambio es el nuevo modelo de prestaciones del INSS que está realizando el centro de desarrollo de dicha entidad y basado en nuevas tecnologías de desarrollo ágil. Con este cambio se pretende agilizar los desarrollos y automatizar los despliegues con el objetivo de cubrir las necesidades de la gestión del INSS en el menor tiempo posible. El primer caso de uso del nuevo modelo está siendo la prestación del IMV (Ingreso Mínimo Vital) tanto desde el punto de vista del ciudadano (facilitando la solicitud y seguimiento de la misma) como del gestor del INSS (gestionando las solicitudes de manera más efectiva).

Este modelo presenta un cambio radical en los entornos tecnológicos utilizados actualmente, requiriendo no sólo un cambio cultural sino una cantidad considerable de nuevas herramientas que va a ser necesario administrar. Supone, entre otras cosas, la inclusión de nuevos entornos tecnológicos y la utilización de herramientas adicionales a aquellas incluidas en el contrato 7202/18G. Para este nuevo contrato ha sido necesario incluir la plataforma tecnológica de aplicaciones Cloud y desarrollo Agile basada en *Openshift* con más de diez nuevas herramientas como por ejemplo *Jenkins*, *Grafana* o *Prometheus*, junto con otras herramientas necesarias para dar soporte al ciclo de *Devops* como son *GitLab*, *Nexus* o *Sonarqube* y herramientas de desarrollo low-code como *Appian*, así como la utilización de entornos Cloud externos como AWS e IBM Cloud (ver anexo T1 del Pliego de Prescripciones Técnicas).

Puesto que es necesario mantener los entornos tecnológicos que dan soporte a todas las aplicaciones actuales basadas en *WAS* y en *Pros@*, es necesario incrementar notablemente el número de recursos para el soporte técnico de sistemas de cara a garantizar los trabajos de administración de esta nueva plataforma tecnológica afectando principalmente a las dotaciones de los equipos de soporte técnico de sistemas de gestión de aplicaciones Intranet e Internet – Extranet, así como los de Oracle y otras BBDD abiertas y de sistemas operativos Solaris, Linux y Windows. También ha sido necesario aumentar la dotación mínima de los servicios de soporte técnico de guardia de gestión de sistemas.

Otros cambios tecnológicos que está afrontando la GISS consisten en la incorporación de nuevos portales basados en *Liferay*. Los portales actuales de la Seguridad Social, como por ejemplo la SEDE de la Seguridad Social, ya sean en el ámbito de Internet o en el de Intranet se están prestando con el producto *HCL Websphere Portal*. Esta herramienta presenta algunos inconvenientes. Por ejemplo una complejidad extraordinaria que complica notablemente la implantación de nuevos portales, como se ha demostrado recientemente en la implantación del nuevo portal Importass de la TGSS. Otro inconveniente es su elevado coste. Por esta razón se está implantando un nuevo entorno tecnológico basado en el producto *Liferay*, de amplio uso en portales de Internet, y que

presenta ventajas de sencillez y coste frente al actual entorno. Para afrontar la implantación de estas herramientas nuevas incluidas en la plataforma tecnológica de gestión de aplicaciones Intranet y de gestión de aplicaciones Internet-Extranet, pero no contempladas en el contrato 7202/18G y dado que es necesario seguir manteniendo el actual entorno basado en *HCL Websphere Portal*, se ha aumentado también los recursos del soporte técnico de sistemas dedicados a estos entornos para el nuevo contrato, principalmente en los equipos de soporte técnico de sistemas de gestión de aplicaciones Intranet e Internet – Extranet.

Aumento en el catálogo de servicios de la DPyS

Derivado en parte de la incorporación de nuevos entornos tecnológicos y herramientas para dar soporte a los actuales, y también de la modernización de algunas herramientas que se utilizaban por parte de la DPyS, se ha registrado un aumento considerable en los últimos años sobre el catálogo de servicios que presta la DPyS al resto de centros de la GISS.

Un primer caso es la implantación de una nueva plataforma de monitorización para sistemas y aplicaciones de la GISS. Durante el año 2020, la unidad de plataforma de gestión de la DPyS ha venido trabajando en el diseño e instalación de una nueva plataforma de monitorización corporativa basada en la herramienta *Ártica Pandora*, y durante el año 2021, se está completando su puesta en marcha definitiva de manera gradual para sustituir a la existente. La puesta en marcha de un proyecto de esta envergadura tiene un gran impacto en el desarrollo de las actividades habituales de administración y mantenimiento del personal técnico que da soporte a la citada unidad de la plataforma de gestión. Además de la carga de trabajo diaria, es necesario dedicar tiempo a labores directa o indirectamente relacionadas con la implantación de la nueva plataforma como por ejemplo el diseño y definición de modelos para la nueva plataforma, pruebas, recopilación de datos, migraciones, coordinación con resto de equipos de sistemas, etc. Adicionalmente, durante el año 2021 también se está abordando la ampliación de la plataforma de monitorización, no contemplada en el alcance original del proyecto, para cubrir una necesidad existente en la DPyS como es la implantación de un sistema de análisis de salidas (logs) y seguimiento de indicadores renovado.

Por tanto, para implantar estos nuevos servicios en el catálogo de la DPyS se hace necesario incrementar el soporte técnico de sistemas para esta nueva plataforma tecnológica, así como reestructurar el servicio gestionado de monitorización. Este servicio estaba dimensionado para la realización de operaciones manuales de asignación y escalado de eventos para su resolución por parte de las unidades técnicas correspondientes. Con la implantación de nuevos servicios como el basado en *Pandora* y el sistema de análisis de salidas la automatización del escalado ha sido una parte fundamental que provoca una reorganización del servicio gestionado de monitorización (reduciendo su dotación mínima) y ampliando la dotación del servicio gestionado de sistemas con la incorporación de trabajos de sistemas para el mismo relacionados con las nuevas herramientas.

Otro ejemplo de nuevos servicios implantados por parte de DPyS es la puesta en marcha de servicios en la nube para la ofimática de Microsoft y otras aplicaciones relacionadas como el correo electrónico y las herramientas colaborativas de *Teams*. Es lo que se entiende como Microsoft 365. Este proyecto surgió por la creciente demanda de soluciones de microinformática en la nube que permitieran adaptar, en un corto espacio de tiempo, los equipamientos de puesto de trabajo para dotarlos de la flexibilidad que requieren las diferentes modalidades de trabajo, incluyendo el teletrabajo. Por ese motivo la GISS ha optado por implantar la versión E3 de *Microsoft Office 365* en todos los PCs de la Seguridad Social. Esto ha implicado el despliegue y soporte de aplicaciones *Office 365* (*Word, Excel, Teams*, etcétera) en la nube, la adaptación de la actual gestión del puesto de trabajo para realizarla mediante las herramientas *Intune* y *SCCM* de *Microsoft* y la implantación de las facilidades proporcionadas por *Sharepoint* de *Microsoft*. Adicionalmente ha sido necesario asumir la gestión y administración del directorio activo unificado de la Seguridad Social, sobre nuevas infraestructuras deslocalizadas. Estos nuevos servicios prestados por la DPyS han supuesto un incremento adicional en la carga de trabajo en el soporte técnico de sistemas así como en los servicios gestionados relacionados con el puesto de trabajo. En el nuevo contrato se han incluido nuevos recursos en el soporte técnico de sistemas del lote 2 (equipo de gestión de aplicaciones Internet – Extranet), lote 3 (equipos de servicios de datos, sistemas de puesto de trabajo y microinformática) y en el servicio gestionado de comunicaciones, redes, puesto de trabajo y movilidad.

Preparación de trabajos a realizar para el cambio de CPD principal

Uno de los principales proyectos que se llevarán a cabo dentro del plan de digitalización de la GISS es el cambio de ubicación del CPD principal. Además de los proyectos que girarán en torno a la construcción del nuevo CPD, en los equipos actuales de soporte técnico de sistemas de la DPyS será necesario realizar trabajos de preparación de cara al cambio que supondrá la nueva arquitectura de CPD, con mayores distancias entre el CPD principal y el de respaldo, y garantizando la continuidad del servicio durante el periodo natural de convivencia entre CPDs.

La mayor parte de estos trabajos se realizarán mediante proyectos llave en mano dentro del nuevo contrato de operación y soporte técnico de sistemas de la DPyS ya que es difícil establecer con anticipación las nuevas plataformas tecnológicas implicadas de cara a reforzar los equipos con perfiles profesionales que realicen los trabajos dentro de los equipos de trabajo afectados. Por ese motivo se incrementará el número de efectivos totales del soporte técnico de sistemas en el nuevo contrato, principalmente de los equipos de gestión de comunicaciones, servicios de datos y de gestión de sistemas, Oracle y otras BBDD abiertas y sistemas operativos Solaris, Linux y Windows.

Soporte a escritorios virtuales y nuevas modalidades de movilidad para teletrabajo

Durante los últimos meses se ha vivido una transformación tecnológica sin precedentes en los puestos de trabajo de los trabajadores de la Seguridad Social como consecuencia de la adaptación a las condiciones de trabajo que nos ha impuesto la pandemia del COVID-19. Esto ha supuesto entre otras cosas la implantación de modalidades mixtas de trabajo presencial y en remoto para todos los trabajadores de la Seguridad Social con la instalación de nuevas plataformas tecnológicas de virtualización de escritorios de trabajo y nuevas modalidades de acceso en movilidad y con equipos portátiles utilizando VPN. Esto ha supuesto un incremento notable del trabajo diario para el soporte técnico de sistemas y los servicios gestionados relacionados con el puesto de trabajo. Dicho incremento tendrá que verse consolidado en el nuevo contrato con aumento en el número de recursos y dotaciones mínimas de estos equipos, principalmente los equipos de gestión de aplicaciones Internet – Extranet (lote 2) y de microinformática y virtualización y movilidad (lote 3), así como en los servicios gestionados de comunicaciones, redes, puesto de trabajo y movilidad, instalaciones periféricas y soporte técnico de guardia de comunicaciones (todos del lote 3).

Todo este nuevo paradigma en el puesto de trabajo de los trabajadores de la Seguridad ha tenido que ser reforzado con la implantación de nuevas infraestructuras de acceso Internet. La complejidad que han sufrido los puntos de acceso a Internet de la GISS como consecuencia del aumento de uso para accesos remoto manteniendo el nivel de servicio en las aplicaciones de la SEDE y la página Web de la Seguridad Social y sobre todo la seguridad en las infraestructuras de sistemas de la GISS ha supuesto un incremento en el trabajo en el soporte técnico de sistemas de los equipos de trabajo de gestión de aplicaciones Internet – Extranet (lote 2) y el de servicios de datos (lote 3). Por ejemplo, ha sido necesario incrementar los equipos de balanceo de tráfico procedente de Internet, realizar un rediseño de redes para separar tráfico de servicios Internet como el de la SEDE del trabajo en remoto de los trabajadores, y acelerar la implantación del protocolo GSLB para reparto de tráfico entre centros. Todo esto ha tenido que ser realizado ampliando también los servicios que han demandado otros proyectos ya comentados en puntos anteriores como la utilización de servicios Cloud de AWS e IBM Cloud, o el de Microsoft 365. Siempre garantizando la seguridad con la inclusión de nuevos equipos de seguridad como firewalls virtuales de *Fortinet*, creación de nuevos puntos de acceso VPN con *CISCO Firepower* o la utilización de nuevos elementos de seguridad en nube.

Ampliación de los servicios de gestión de la Producción para las aplicaciones estadísticas y de acceso al dato

Los servicios de gestión de la Producción se han visto incrementados en los últimos años debido a la implantación de nuevos procesos en fin de semana y festivos durante el desarrollo del actual contrato 7202/18G. Entre estos nuevos procesos destacan los relacionados con las aplicaciones estadísticas de todas las entidades gestoras ya que las necesidades de la gestión de la Seguridad Social requieren la extracción continua de datos. Además, estos procesos han sufrido una gran

transformación con la incorporación de la plataforma tecnológica de Teradata a todos los procesos de Producción y la progresiva desinstalación de servicios en la plataforma antigua del Q+. También cabe señalar como hito importante en este entorno la creación de las salas seguras de investigación del dato que han requerido de la creación de procedimientos en producción para dar el servicio a aquellos usuarios que soliciten el acceso a las mismas.

Como consecuencia de estos cambios tanto el servicio gestionado de operación y planificación como el equipo de soporte técnico de sistemas de producción necesitan ampliar sus dotaciones de cara a mantener el nivel de servicio requerido por estas aplicaciones estadísticas.

2.2.3. Detalle aumento dotaciones mínimas SG y equipo medio STS

Equipo medio del soporte técnico de sistemas			
Equipo STS	7202-18G	Nueva licitación	Justificación
Operación y planificación	16	17	Ampliación de los servicios de gestión de la Producción para las aplicaciones estadísticas y de acceso al dato
Gestión de recursos, cambios e infraestructuras CPD	4	4	
Herramientas y proyectos organización y apoyo	2	2	
Sistemas operativos z/OS	9	9	
Gestión de la Información	8	8	
Total Lote 1	39	40	
Oracle y otras BBDD abiertas	6	8	Incorporación de nuevas tecnologías a las ya existentes: desarrollo de aplicaciones agiles, portales LifeRay Aumento en el catálogo de servicios de la DPyS: Pandora y MS365 (comunicaciones cloud) Preparación de trabajos a realizar para el cambio de CPD principal: bases de datos y sistemas operativos Soporte a escritorios virtuales y nuevas modalidades de movilidad para teletrabajo (comunicaciones Internet)
BBDD Adabas-Natural	8	8	
Plataforma de gestión	6	7	
Sistemas operativos Solaris, Linux y Windows	11	14	
Instalaciones Prosa	6	6	
Gestión de aplicaciones Internet - Extranet	9	13	
Gestión de aplicaciones Intranet	21	27	
Coordinación de seguridad	3	3	
Total Lote 2	70	86	
Comunicaciones voz y datos	13	16	Aumento en el catálogo de servicios de la DPyS: MS365 (correo, ofimática, herramientas colaborativas) Preparación de trabajos a realizar para el cambio de CPD principal: comunicaciones WAN Soporte a escritorios virtuales y nuevas modalidades de movilidad para teletrabajo: puesto de trabajo
Sistemas de puesto de trabajo, redes, microinformatica y movilidad	23	26	
Total Lote 3	36	42	
Total equipo medio STS	145	168	

Dotación mínima de los servicios gestionados			
Servicio gestionado	7202-18G	Nueva licitación	Justificación
Monitorización de Sistemas	9	7	Aumento en el catálogo de servicios de la DPyS: Pandora y CIE Ampliación de los servicios de gestión de la Producción para las aplicaciones estadísticas y de acceso al dato
Operación y Planificación	39	40	
Impresión, Ensobrado y Expedición	15	16	
Soporte Técnico de Guardia de Producción	2	5	
Total Lote 1	65	68	
Gestión de Sistemas Base y Aplicaciones	29	33	Incorporación de nuevas tecnologías a las ya existentes: desarrollo de aplicaciones agiles, portales LifeRay Aumento en el catálogo de servicios de la DPyS: Pandora y MS365 (comunicaciones cloud)
Soporte Técnico de Guardia de Sistemas	8	12	
Total Lote 2	37	45	
Comunicaciones, redes, puesto de trabajo y movilidad	62	78	Soporte a escritorios virtuales y nuevas modalidades de movilidad para teletrabajo: puesto

Digitalización	6	6	de trabajo Aumento en el catálogo de servicios de la DPyS: MS365 (correo, ofimática, herramientas colaborativas)
Instalaciones Periféricas	5	7	
Soporte Técnico de Guardia de comunicaciones	2	6	
Total Lote 3	75	97	
Dotación mínima servicios gestionados	177	210	

2.3. ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN

Para garantizar la máxima transparencia y concurrencia a este procedimiento el objeto del contrato de servicios se adjudicará mediante procedimiento abierto, al amparo de lo previsto en el Capítulo I Sección Segunda del Título I del Libro segundo de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público (LCSP).

De conformidad con lo dispuesto en el art. 99 de la LCSP, el expediente se estructura en tres lotes:

- Lote 1. Gestión de la producción
- Lote 2. Gestión de sistemas
- Lote 3. Gestión de comunicaciones

El objeto del presente expediente es asegurar la prestación de los servicios de operación, la gestión y el soporte técnico de los Sistemas de Información de la GISS que soportan las aplicaciones informáticas de Entidades Gestoras, Servicios Comunes e Intervención General de la Seguridad Social, se basa en la prestación de servicios bajo dos modalidades distintas:

- Servicios de operación y gestión de sistemas mediante un modelo de servicio gestionado.
- Servicios de soporte técnico de sistemas, mediante un modelo de asistencia técnica por horas y categorías.

Los sistemas de información de la Seguridad Social están en continua evolución tecnológica debido a las necesidades de adaptación a nuevos escenarios de trabajo y a las mejoras demandadas en las aplicaciones por parte de la gestión de la Seguridad Social a los centros de desarrollo de la GISS. Todo ello manteniendo e incluso elevando los acuerdos de nivel de servicio que la DPyS tiene comprometidos con los distintos centros de la GISS.

Además el plan de Digitalización de la Seguridad Social obligará a la DPyS a incrementar las cargas de trabajos en sus equipos de producción, sistemas y comunicaciones para cumplir con dicho plan y desplegar los proyectos relacionados en dicho plan.

Los entornos tecnológicos (entorno físico y lógico) sobre los que están implantados y se implantarán los sistemas de información que requerirán de los servicios de operación y soporte técnico de sistemas están detallados en el Anexo T1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

2.4. NECESIDADES DE CONTRATACIÓN DE APOYO EXTERNO

La carencia de recursos humanos propios y la necesidad de adaptación del personal existente, ha hecho imprescindible la contratación de apoyo externo tanto de personal especialista en los nuevos entornos y plataformas tecnológicas como de personal de apoyo a la operación y soporte técnico de sistemas, a través de empresas de servicios. Estas contrataciones se han materializado a través de sucesivas convocatorias de procedimientos abiertos públicos, anuales al principio y bienales a partir de 1995, para la realización de trabajos previstos y planificados, así como contrataciones puntuales de menor magnitud para cubrir las puntas originadas por trabajos no previstos.

Con este escenario, y a partir de la reforma laboral de 2006, la Abogacía General del Estado-Dirección del Servicio Jurídico del Estado publicó su Circular Laboral 2/2007, en la que establecía pautas a seguir a la hora de la celebración de contratos administrativos de servicios, tanto en la fase previa a la adjudicación, como durante su ejecución, a fin de evitar que la jurisdicción laboral pudiera declarar situaciones de cesión ilegal de trabajadores en la Administración Pública, derivadas de dichos actos administrativos.

Por su parte, la Comisión Mixta de las Cortes Generales para las relaciones con el Tribunal de Cuentas, como respuesta a una moción de éste, aprobó la Resolución de 27 de octubre de 2010, en la que insta a las Administraciones Públicas a instrumentar los mecanismos necesarios para atajar aquellas prácticas que han venido llevándose a cabo durante los últimos años en las contrataciones de servicios, por cuanto la declaración de la cesión ilegal, que ofrece al trabajador el derecho a adquirir la condición de fijo en la empresa cedente o cesionaria, da lugar, en caso de decantarse por la cesionaria, en este caso una Administración Pública, a adquirir la condición de personal laboral indefinido no fijo.

Esta circunstancia se opone a lo establecido en la Constitución española, que prevé en su artículo 103.2 que el acceso a la Función Pública debe hacerse conforme a los principios de igualdad, mérito y capacidad, a través de procedimientos que garanticen, además, la publicidad y la transparencia, así como la imparcialidad y la profesionalidad de los órganos de selección. Está afectado, igualmente, el mandato constitucional de realizar una programación y ejecución del gasto público con criterios de eficiencia y economía.

Adicionalmente, las Secretarías de Estado de Administraciones Públicas y de Presupuestos y Gastos, el 28 de diciembre de 2012, ha dictado unas Instrucciones en las que establecen los criterios comunes de buenas prácticas para la gestión de las contrataciones administrativas de servicios, con el fin de evitar la existencia de situaciones en las que se incurra en la figura de cesión ilegal de trabajadores, así como una eventual declaración por vía judicial de la misma. En estas Instrucciones, en el Apartado 2 sobre Principios de actuación, en su punto 2, se indica que: "En los pliegos de prescripciones técnicas o cláusulas administrativas particulares de los contratos de

servicios, se determinarán con precisión las prestaciones a realizar, que deberán encontrarse perfectamente deslindadas de la actividad desarrollada por la entidad contratante a través de su propio personal, sin que, en ningún caso, puedan confundirse las tareas a desempeñar por el personal de la empresa adjudicataria y las desempeñadas por el personal de la empresa contratante. Con la misma finalidad, deberá cuidarse también que la ejecución del contrato no se desvíe de lo pactado, así como el cumplimiento de su plazo de duración y de las prórrogas”.

2.5. PROPUESTA DE CONTRATACIÓN

La propuesta de contratación para la prestación de los servicios de operación, la gestión y el soporte técnico de los Sistemas de Información de la Gerencia Informática de la Seguridad Social que soportan las aplicaciones informáticas de Entidades Gestoras, Servicios Comunes e Intervención General de la Seguridad Social, se basa en la prestación de servicios bajo dos modalidades distintas:

- Servicios de operación y gestión de sistemas mediante un modelo de servicio gestionado.
- Servicios de Soporte Técnico de Sistemas, mediante un modelo de asistencia técnica por horas y categorías.

El reparto de servicios gestionados y equipos de soporte técnico de sistemas por cada uno de los lotes objeto del contrato es el siguiente:

Lote 1. Gestión de la producción

- Servicios gestionados
 - Monitorización de sistemas.
 - Operación y planificación.
 - Impresión, ensobrado y expedición.
 - Soporte técnico de guardia de producción.
- Equipos de STS
 - Operación y planificación.
 - Gestión de recursos, cambios e infraestructuras CPD.
 - Herramientas y proyectos organización y apoyo.
 - Sistemas operativos z/OS.
 - Gestión de la información.

Lote 2. Gestión de sistemas

- Servicios gestionados
 - Gestión de sistemas base y aplicaciones.
 - Soporte técnico de guardia de sistemas.
- Equipos de STS

- Sistemas operativos Solaris, Linux y Windows.
- Plataforma de gestión.
- Oracle y otras BBDD abiertas.
- BBDD Adabas-Natural.
- Gestión de aplicaciones instalaciones Prosa.
- Gestión de aplicaciones Intranet.
- Gestión de aplicaciones Internet-Extranet.
- Coordinación de seguridad.

Lote 3. Gestión de comunicaciones

- Servicios gestionados
 - Comunicaciones, redes, puesto de trabajo y movilidad.
 - Instalaciones periféricas.
 - Digitalización.
 - Soporte técnico de guardia de comunicaciones.
- Equipos de STS
 - Comunicaciones servicios de datos.
 - Comunicaciones servicios de voz y atención de llamadas.
 - Sistemas de puesto de trabajo.
 - Microinformática.
 - Virtualización y movilidad.

3. ORGANIZACIÓN

La GISS establecerá un modelo organizativo que regirá durante el plazo de ejecución de los servicios a prestar, ajustándolo a sus necesidades y en el que se determine:

- La organización y responsabilidad de la DPyS de la GISS.
- La organización y responsabilidad del adjudicatario.
- El modelo de relación y operativo en los diferentes servicios a prestar.

El modelo de relación y operativo para el SG se describe en el apartado 4 y para el STS en el apartado 5 de esta memoria justificativa. La planificación, dirección y seguimiento de los trabajos se efectuará a partir de las siguientes bases:

3.1. Corresponde a la DPyS de la GISS

- Supervisar y dirigir los trabajos incluidos en los servicios objeto de este contrato (SG + STS) y proponer las modificaciones que sean convenientes introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.
- Canalizar los requerimientos de los entornos tecnológicos objeto del contrato (ver anexo T1 del Pliego de Prescripciones Técnicas) e incluir nuevos entornos tecnológicos que la GISS considere durante la ejecución del contrato.
- Elaborar y planificar la cartera de peticiones de trabajos a solicitar al adjudicatario.
- Establecer los procedimientos y herramientas para la planificación y el seguimiento de las peticiones de trabajo.
- Nombrar al **director técnico** (responsable del contrato) que tendrá las funciones siguientes:
 - Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos.
 - Supervisar los trabajos incluidos para los servicios gestionados y el soporte técnico de sistemas en este contrato para que se ajusten a los ANS y la calidad del servicio estipulados, emitiendo informe mensual sobre incumplimiento de los mismos estableciendo las correspondientes penalidades descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
 - Proponer o autorizar, en su caso, los cambios y modificaciones previstas tanto en el Pliego de Prescripciones Técnicas como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
 - Emitir las actas de recepción de dichos trabajos y las certificaciones correspondientes, una vez superados los controles establecidos.
- Velar por el cumplimiento de las buenas prácticas siguientes:

- Abstención por parte de los responsables y personal a su cargo, de asumir funciones directivas, dictar órdenes o impartir instrucciones concretas y directas sobre el personal de la empresa adjudicataria.
 - Determinar los canales de comunicación con el adjudicatario de forma que la misma se realice a través del coordinador técnico o interlocutor designado por el mismo.
 - Determinar en cuanto a los servicios objeto del contrato que se realicen en sus propias dependencias (si fuera el caso), la dotación de espacios de trabajo diferenciados de aquellos que ocupan los empleados públicos.
 - La diferenciación en la identificación del personal de la empresa adjudicataria y de los medios técnicos puestos a su disposición que utilicen. En el supuesto de necesidad de utilización del correo electrónico corporativo se dejará constancia de que se trata de personal externo.
 - Determinar en función de las facultades que la legislación de contratos del sector público reconoce al órgano de contratación en orden a la ejecución de los contratos, las medidas encaminadas a la necesaria coordinación de la prestación integral del servicio, como propietario del centro o lugar de trabajo a efectos de prevención de riesgos laborales, fijación de horarios de apertura y cierre de las instalaciones y utilización de medios puestos a disposición del adjudicatario.
 - Determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control de los trabajos, así como establecer las reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con el coordinador o responsable nombrado por la empresa adjudicataria, y del director técnico o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos y, en su caso de, los plazos parciales y totales de aquellos servicios que así lo tengan previsto, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado a los mismos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las planificaciones de actividades realizadas.
- Cualquier otra que determine el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3.2. Corresponde al adjudicatario

- La selección del personal que, reuniendo los requisitos de cualificación técnica y conocimientos específicos detallados en el anexo T2 de del Pliego de Prescripciones Técnicas formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la GISS del cumplimiento de aquellos requisitos.

- Ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.
- Gestionar la carga de trabajo de los diferentes servicios, según las solicitudes realizadas.
- Valorar y ejecutar los trabajos encomendados con la calidad exigida y en los plazos establecidos.
- Impartir las instrucciones necesarias y velar porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en el objeto del contrato.
- Velar por el cumplimiento de la obligación determinada por la GISS en cuanto a la prestación del servicio en espacios de trabajo diferenciados de aquellos que ocupan los empleados públicos, así como el cumplimiento de las normas de identificación diferenciada de su personal y de los medios técnicos puestos a su disposición que utilicen, especialmente en lo establecido respecto al correo electrónico corporativo.
- Designar un **responsable del contrato** que tendrá las siguientes funciones:
 - Ser la referencia del adjudicatario para la GISS de cara a organización y funcionamiento de los diferentes SG y el STS.
 - Dirigir la oficina de coordinación cuyas funciones, características, horarios y composición de esta oficina.
 - Organización y control de las figuras de coordinadores técnicos SG y STS.

3.3. Oficina de coordinación

Para la mejor coordinación de todas las funciones responsabilidad del adjudicatario, se creará una oficina de coordinación por cada lote objeto de este contrato destacada en la GISS, formada con al menos un gestor administrativo perteneciente a su plantilla. El rol de gestor administrativo es incompatible con el de responsable del contrato. Las personas que compongan la oficina de coordinación no supondrán un coste adicional para la GISS y tendrán un horario de mañana de 8:00 a 16:00 horas. La oficina de coordinación tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Servir de **apoyo** al director técnico de la GISS y al responsable del contrato de la empresa adjudicataria.

- Actuar como **interlocutor** de la empresa adjudicataria frente a la GISS, canalizando la comunicación entre dicha empresa y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la GISS de otro, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Supervisar el correcto **desempeño** por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la **asistencia** de dicho personal al puesto de trabajo.
- Organizar el régimen de **vacaciones** del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa adjudicataria con la GISS, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- Controlar el **cumplimiento** de las normas laborales de la empresa adjudicataria.
- Informar a la GISS acerca de las **variaciones**, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
- Informar a la GISS acerca de la implementación del **plan de formación** de la GISS en el personal de los equipos de trabajo y aportar las evidencias de su formación.
- Realizar todos los **trámites internos** relacionados con cuestiones no técnicas como tramitar el acceso inicial y el puesto de trabajo para las nuevas incorporaciones, modificaciones en los accesos y puesto de trabajo de los técnicos ya incorporados, así como cualquier otro trámite que indique el director técnico de la GISS sobre el personal adscrito a la ejecución del contrato.

3.4. Seguimiento y control del servicio

El seguimiento y control de los distintos SG y el STS se efectuarán siguiendo las siguientes bases:

- Seguimiento continuo y concomitante de la evolución del proyecto entre el **director técnico** designado por la GISS y el **responsable del contrato** designado por el adjudicatario.
- Los procedimientos y herramientas para llevar a cabo el seguimiento y control de los tiempos de respuesta y calidad de los trabajos realizados serán establecidos por la GISS.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas en las que participarán el **director técnico** de la GISS o la persona en quien delegue estas funciones, y el **responsable del contrato** y/o los **coordinadores técnicos** SG y STS, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos y, en su caso, de los plazos parciales y totales de aquellas partes del servicio que lo tenga previsto, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al servicio, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las planificaciones de actividades realizadas.

Estas bases podrán ser modificadas por el director técnico de la GISS, con el fin de mejorar la prestación de los servicios.

4. SERVICIO DE OPERACIÓN Y GESTIÓN DE SISTEMAS, MEDIANTE UN MODELO DE SERVICIO GESTIONADO

4.1. Alcance

El ámbito de actuación del contrato consiste, en lo que se refiere a esta modalidad, en la realización de los trabajos de operación y gestión de sistemas y comunicaciones necesarios para asegurar la disponibilidad de los sistemas de información en el ámbito de la GISS y las Entidades Gestoras de la Seguridad Social a las que da soporte. Los entornos tecnológicos en los que se encuentran actualmente implantados estos Sistemas de Información están detallados en el anexo T1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

A lo largo de la ejecución del servicio y en base a nuevas necesidades surgidas durante la ejecución del contrato, se podrán incorporar todos aquellos entornos o tecnologías solicitados por la GISS conforme a los procedimientos que se establezcan.

La distribución por lotes de cada uno de los servicios gestionados es la siguiente:

Lote 1. Gestión de la Producción

- Monitorización de sistemas.
- Operación y planificación.
- Impresión, ensobrado y expedición.
- Soporte técnico de guardia de producción.

Lote 2. Gestión de Sistemas

- Gestión de sistemas base y aplicaciones.
- Soporte técnico de guardia de sistemas.

Lote 3. Gestión de Comunicaciones

- Comunicaciones, redes, puesto de trabajo y movilidad.
- Instalaciones periféricas.
- Digitalización.
- Soporte técnico de guardia de comunicaciones.

En el Anexo T3 del Pliego de Prescripciones Técnicas se detallan las actividades y tareas que se tienen que realizar en cada uno de los servicios enumerados anteriormente.

4.2. Horario y lugar de prestación del servicio

Los trabajos requeridos para la modalidad de SG serán realizados de manera presencial y en cualquiera de las dependencias de la GISS, en dependencias de los Servicios Comunes y Entidades Gestoras de la Seguridad Social, sitas en la provincia de Madrid, o en cualquier otro centro de

trabajo que la GISS autorice a lo largo de la geografía española. Al inicio y durante la ejecución del contrato, el director técnico de la GISS determinará la ubicación en la cual se efectuarán los trabajos presenciales de manera habitual para cada uno de los SG. El personal de la empresa adjudicataria ocupará espacios de trabajo diferenciados de los que ocupen los empleados públicos, siempre que esto sea posible.

Bajo determinadas circunstancias excepcionales adscritas a planes de contingencia de la GISS ante pandemias, desastres naturales o activación de planes operativos del CPD de respaldo, la GISS podrá requerir al adjudicatario la realización de trabajos de este servicio de SG en remoto. Dichos trabajos se prestarán en su totalidad en las instalaciones del adjudicatario, facilitando exclusivamente la GISS al adjudicatario, a tal efecto, la conectividad necesaria para la realización de los mismos.

A continuación, se describen los horarios, con carácter general, en los que el servicio gestionado deberá estar a disposición para la prestación del servicio. En el anexo T3 del Pliego de Prescripciones Técnicas y en cada uno de los apartados del mismo se detalla el horario concreto para cada uno de los servicios gestionados contemplado en este contrato.

4.2.1. Servicios gestionados 24x7

Para los servicios gestionados de operación y planificación y de impresión, ensobrado y expedición (ambos dentro del lote 1) se contempla un servicio 24x7 repartido en tres turnos de trabajo con los siguientes horarios y con las condiciones determinadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas:

- Turno de mañana: de 07:00 a 15:00.
- Turno de tarde: de 15:00 a 23:00.
- Turno de noche: de 23:00 a 07:00

El adjudicatario garantizará la continuidad del servicio en las franjas horarias señaladas.

Con el objeto de asegurar el traspaso adecuado de conocimiento entre turnos, el 30% de los recursos se solapará 1 hora entre los turnos adyacentes, de tal modo que se cubra el 100% del horario solicitado en cada turno.

Los servicios gestionados 24x7 se realizarán de lunes a domingo, incluyendo fiestas locales, autonómicas y nacionales, quedando cubiertos dichos servicios los 12 meses del año.

4.2.2. Resto de servicios gestionados

Para el resto de servicios gestionados contemplados en este contrato se establecen de manera general dos turnos de trabajo con las condiciones determinadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas:

- Turno de mañana: de 07:00 a 15:00.
- Turno de tarde: de 15:00 a 23:00.

El adjudicatario garantizará la continuidad del servicio en la franja horaria señalada.

Con el objeto de asegurar el traspaso adecuado de conocimiento entre turnos, el 30% de los recursos se solapará 1 hora entre los turnos adyacentes, de tal modo que el servicio cubra el 100% del horario solicitado.

Para la aplicación de los turnos establecidos en estos servicios se tendrá en cuenta que el servicio se desarrollará de lunes a viernes, incluyendo fiestas locales y autonómicas, y que deberá estar cubierto los 12 meses del año. Adicionalmente, en circunstancias excepcionales y cuando a criterio de la GISS la realización efectiva de los servicios deba realizarse fuera de la franja horaria habitual el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad. En estos casos, la determinación del cumplimiento de plazos, establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas y en los ANS, especificados en el Anexo T4 de dicho PPT, se realizará teniendo en cuenta el horario solicitado por la GISS.

Para los SG de comunicaciones y de gestión de sistemas se establecerá un total de 6 horas mensuales del 15% de los recursos destacados en la GISS en cada servicio, sin coste alguno para la GISS. Estas horas se utilizarán para cubrir aquellos trabajos de los servicios comprometidos en fines de semana y festivos nacionales. En caso de no utilizarse estas horas durante un mes, se acumularán para el mes siguiente y así sucesivamente.

4.3. Organización

La GISS establecerá el modelo de organización del SG que se ajuste a sus necesidades teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Las responsabilidades de la GISS.
- Las responsabilidades del adjudicatario.
- El modelo de relación del SG.
- El modelo operativo del SG.

4.3.1. Responsabilidades de la DPyS

Se consideran responsabilidades de la GISS en la organización del trabajo de los SG:

- Supervisar los trabajos incluidos para cada uno de los servicios gestionados contemplados en este contrato.
- Proponer las modificaciones que sea conveniente introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.
- Generar las peticiones de trabajo (tareas) y asignar las incidencias a cada uno de los SG.

4.3.2. Responsabilidades del adjudicatario:

Se consideran responsabilidades del adjudicatario en la organización del trabajo de los SG:

- Gestionar el servicio y los integrantes del mismo.
- Gestionar la carga de trabajo, según las tareas o incidencias asignadas.
- Valorar y ejecutar los trabajos asignados con la calidad exigida y en los plazos establecidos.
- Designar un coordinador técnico (**coordinador SG**) para cada uno de los servicios gestionados que dependerá del responsable del contrato. Las funciones del coordinador de SG, además de las establecidas con carácter general en el PCAP, serán:
 - Ser la referencia para la GISS en la resolución de problemas y gestión de capacidades.
 - Potenciar y mejorar el modelo de servicio, estableciendo los mecanismos necesarios para la mejora continua.
 - Entender las necesidades de las distintas áreas técnicas de la GISS para adaptarlas al servicio, proporcionando los mecanismos necesarios para dar una respuesta adecuada.
 - Garantizar el seguimiento de la ejecución de los servicios contratados, asegurando que éstos se completen conforme a los plazos y calidad comprometidos en los ANS.
- Para los trabajos que así lo requieran, será responsabilidad del adjudicatario proporcionar el equipo necesario para la prevención de riesgos laborales conforme a la normativa vigente.
- En caso de huelga, será responsabilidad del adjudicatario proporcionar los servicios mínimos.

4.3.3. Fases de ejecución del contrato del SG

La ejecución del contrato en cuanto a la modalidad de SG se divide en dos fases diferenciadas:

- **Fase de adquisición del conocimiento.** Que solo será aplicable en caso de que se produzca un cambio de adjudicatario respecto al actual prestatario del servicio y, por tanto, quedará sin contenido en caso de que se mantenga el mismo.
- **Fase de prestación del servicio.**

A su vez la fase de prestación del servicio se divide en tres etapas:

- Etapa de transición.
- Etapa de pleno servicio.
- Etapa de devolución del servicio.

4.3.3.1. Fase de adquisición del conocimiento.

Tiene como objetivo la realización del traspaso de conocimiento entre el contratista actual y el adjudicatario del nuevo contrato en fecha anterior al fin del contrato actual siempre que se produzca un cambio de adjudicatario respecto al contrato anterior. Esta formación se realizará a los nuevos equipos o a las personas asignadas para ello.

La fase de adquisición del conocimiento se iniciará con la fecha de formalización del nuevo contrato y terminará con la fecha de finalización del contrato del actual adjudicatario, 31/10/2022, teniendo una duración máxima de tres meses.

En el caso que la formalización de finalización del contrato vigente se realice con anterioridad a la fecha fijada (31/10/2022), la duración máxima de esta fase será de tres meses anteriores a la formalización de cierre del contrato.

Para la realización de esta fase se partirá del plan de devolución del servicio ya elaborado por el actual contratista. A partir de este momento la GISS, el adjudicatario saliente y el entrante elaborarán un plan de trabajo. Este plan tendrá como mínimo el objetivo de la participación del adjudicatario entrante en la ejecución del plan de devolución como agente observador. Durante este plazo el adjudicatario entrante incorporará a los servicios a los coordinadores de cada uno de los servicios gestionados contemplados en cada lote de este contrato.

Las labores que deberá obligatoriamente realizar el adjudicatario entrante en esta etapa son las siguientes:

- Adquirir el conocimiento necesario para la prestación del servicio con garantías de calidad. La realización de estas labores no debe exceder de un periodo superior a tres meses.
- Constituir los servicios gestionados objeto del contrato, tanto en su estructura de coordinación como en los entornos tecnológicos de los que se harán cargo.
- Generar la infraestructura logística necesaria.

Durante esta etapa el adjudicatario saliente, a tenor de lo establecido en el contrato vigente en cada momento, seguirá teniendo toda la responsabilidad sobre su ejecución según lo establecido en sus ANS.

El adjudicatario entrante, cuyas obligaciones son las anteriormente descritas, no generará derechos económicos durante esta fase para la modalidad de servicio gestionado.

4.3.3.2. Fase de prestación del servicio.

La fase de prestación del servicio corresponde al desarrollo regular del contrato. En ella el adjudicatario de cada uno de los lotes es plenamente responsable de su ejecución.

A continuación, se describe de manera general las labores a realizar en cada etapa:

Etapa de transición

Aunque el adjudicatario tiene la obligación de hacerse cargo plenamente del servicio desde el primer día, en el modelo de operación del SG se establece un periodo de tres meses denominado etapa de transición durante el cual el adjudicatario adquirirá el conocimiento adecuado de las herramientas, métodos y entornos tecnológicos de la GISS.

Las labores que deberá obligatoriamente realizar el adjudicatario en esta etapa son las siguientes:

- La incorporación de la dotación mínima prevista para servicio gestionado (apartado 5 del PPT).
- Evaluar las peticiones de trabajo e incidencias en curso sobre los entornos tecnológicos objeto del contrato.
- Adquirir el conocimiento sobre el manejo de herramientas y metodologías de trabajo para la prestación del servicio gestionado.

Durante esta etapa, caso de producirse, las penalidades por incumplimiento de los ANS se aplicarán en un 40% de su valor el primer mes, un 60 % el segundo mes y un 80% el tercer mes.

Etapa de pleno servicio (servicio sujeto a ANS)

En esta etapa se realiza la prestación del servicio, siendo aplicables plenamente las penalidades por incumplimiento de los ANS. El adjudicatario deberá:

- Prestar el servicio gestionado según la organización descrita en el apartado anterior.
- Elaborar el plan de devolución del servicio a partir de un plan de trabajo que incluirá la transmisión y entrega de documentación general de peticiones de trabajo e incidencias que se encuentren activos, siempre en colaboración con cualquier otra necesidad que establezca la GISS.
- Realizar una adecuada gestión del conocimiento, de tal forma que pueda ser utilizada como recurso disponible por la GISS.
- La duración de esta etapa será la correspondiente al período completo de ejecución del contrato menos el tiempo dedicado a la etapa de transición.

Etapa de devolución del servicio

El objetivo de esta etapa es preparar la finalización del servicio y efectuar la devolución organizada del mismo al personal de la GISS o al proveedor que la GISS determine, con el objeto de mitigar el impacto del cambio. Se trata de una etapa complementaria a la de pleno servicio y que se ejecuta en paralelo.

Las obligaciones del adjudicatario, adicionales respecto a las de pleno servicio, serán las siguientes:

- Ejecutar el plan de devolución del servicio establecido en la etapa anterior.

- Colaborar con la GISS o con el proveedor que vaya a gestionar el servicio en la aplicación del plan de devolución.

La duración máxima de esta etapa será de tres meses, coincidiendo con el final del período de ejecución del contrato.

Otras consideraciones

- **Gestión del conocimiento.** El adjudicatario asegurará una adecuada gestión del conocimiento, de forma que pueda ser utilizado como un recurso disponible para la GISS.
- **Gestión de tareas e incidencias.** La GISS dispone de herramientas de gestión de tareas e incidencias en las cuales se registrarán las peticiones de trabajo al SG y servirán de referencia para el control y seguimiento de los ANS.
- **Medida de los ANS.** Cada parámetro del ANS acordado será medido mensualmente, salvo que expresamente se establezca otro periodo de medición. El adjudicatario entregará el informe de ANS establecido por la GISS, que será verificado y aceptado, o revisado, por el director técnico de la GISS. Los responsables de las unidades informáticas de cada uno de los organismos (Entidades Gestoras y otros Servicios Comunes de la Seguridad Social) distintos a la GISS en las presten sus servicios los recursos de alguno de los SG contemplados en este contrato, serán los encargados de gestionar y validar los ANS correspondientes a dichos recursos.
- **Incorporación de entornos tecnológicos.** Para la incorporación de un nuevo entorno tecnológico en el SG, la GISS establecerá un período de transición con una duración de uno a dos meses (dependiendo de la complejidad y volumen del entorno tecnológico). Durante este periodo, a efectos de exigencia de ANS, no se considerarán las penalidades derivadas de tareas o incidencias relacionadas con el nuevo entorno.
- **Retirada de un entorno tecnológico.** Si la GISS decidiese la retirada de un entorno tecnológico del SG, el adjudicatario estará obligado a colaborar en el traspaso de conocimiento, facilitando la documentación relacionada (manuales de gestión, administración, configuración, de operativa, escalados, etc.) totalmente actualizada del entorno retirado.

4.3.4. Modelo económico del Servicio

El modelo económico del servicio gestionado se basa en la realización de cada uno de los servicios que los componen y que se describen en el Pliego de Prescripciones Técnicas, por un importe máximo anual, que será facturado mensualmente en su correspondiente parte proporcional.

El adjudicatario recibirá una carga de trabajo que deberá gestionar según los compromisos contractuales de mantenimiento de niveles de servicio adquiridos por el adjudicatario, y cuyo incumplimiento implicará la aplicación de penalidades sobre la facturación.

Atendiendo a las características de esta contratación, el pago del precio se realizará parcialmente, mediante abonos a cuenta al vencimiento de cada mes natural, en función de los servicios efectivamente realizados por el contratista, y tras la constatación formal de su realización a satisfacción mediante el **acta de recepción o de conformidad** que a tal efecto se formalice.

A tales efectos, y siempre que la prestación corresponda al período parcial completo, se recepcionarán y certificarán mensualmente los servicios realizados, incorporándose por el contratista las correspondientes facturas a los efectos de su tramitación por la unidad correspondiente.

En el supuesto de que la prestación finalice con anterioridad al último día del período, se procederá a tramitar la factura del correspondiente servicio, sin más demora y sin que sea necesario esperar a la conclusión del mes natural.

Las facturas detallarán los trabajos efectuados correspondientes a cada una de las modalidades de servicio, según el siguiente detalle:

- De conformidad con los servicios que componen el modelo de servicio gestionado que se define en el Pliego de Prescripciones Técnicas, la factura detallará el importe fijo mensual de cada servicio. Dicho importe será el resultante de aplicar el porcentaje de descuento ofertado por la empresa a cada uno de los precios de cada servicio previstos en la cláusula 5.1. del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, dividido por 24.

Las penalidades aplicables en los servicios acometidos bajo la modalidad de Servicio Gestionado se calcularán según se indica en el Anexo T4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

5. MODELO DE SOPORTE TÉCNICO DE SISTEMAS

La modalidad de Soporte Técnico de Sistemas (STS) consiste en la realización de los trabajos de soporte técnico informático de todos los sistemas y hardware que utilizan los sistemas de información y de comunicaciones de la GISS. Estos trabajos son necesarios para asegurar la disponibilidad tanto de los sistemas de información existentes como los nuevos que se puedan incorporar al ámbito de la GISS y las Entidades Gestoras a las que da soporte. Los entornos tecnológicos en los que se encuentran actualmente implantados estos sistemas de información están detallados en el anexo T1 del Pliego de Prescripciones Técnicas. A lo largo de la ejecución del servicio y en base a las nuevas necesidades que surjan, se podrán incorporar todas aquellas plataformas tecnológicas solicitadas por la GISS conforme a los procedimientos que se establezcan.

El servicio de STS se cubrirá desarrollando tareas en el marco de ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), particularmente en los siguientes procesos:

- Gestión de los niveles de servicio
- Gestión de la capacidad
- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de la continuidad de servicios de TI
- Gestión de la seguridad
- Planificación y soporte a la transición
- Gestión de cambios
- Gestión de la configuración y activos del servicio
- Gestión de entregas y despliegues
- Validación y pruebas
- Gestión del conocimiento
- Gestión de incidencias
- Gestión de problemas
- Informes de servicios TI

El adjudicatario deberá alinearse con los modelos de seguridad informática y planes de continuidad de operaciones, dando cumplimiento a las políticas, normas y procedimientos que en el momento se encuentren vigentes.

5.1. Horario y lugar de realización de los trabajos.

5.1.1. Trabajos presenciales

Los trabajos requeridos para la modalidad de servicio de STS serán realizados de manera presencial y en cualquiera de las dependencias de la GISS a lo largo de la geografía española. Durante la incorporación de cada uno de los integrantes de los equipos técnicos se determinará la ubicación en la cual se efectuarán los trabajos presenciales de manera habitual. El personal de la empresa adjudicataria ocupará espacios de trabajo diferenciados de los que ocupen los empleados públicos, siempre que esto sea posible.

El director técnico de la GISS podrá solicitar la realización de trabajos fuera de la ubicación habitual en alguna de las dependencias de los Servicios Comunes y de las Entidades Gestoras de la Seguridad Social así como en cualquier otro centro de trabajo que la GISS determine. Los gastos de desplazamiento serán asumidos por parte de la empresa adjudicataria. La tarifa de facturación aplicable para estos casos dependerá de la ubicación de la dependencia donde se demanda el trabajo. Si está dentro de la misma provincia que la dependencia en la que se realizan habitualmente los trabajos presenciales no habrá modificación de la tarifa de facturación, pero si está en otra

provincia se aplicará un incremento del 50% en la tarifa de facturación multiplicando la misma por 1,5 sin que en ningún caso esto suponga un incremento del precio del contrato.

5.1.2. Trabajos en remoto

Bajo determinadas circunstancias excepcionales adscritas a planes de contingencia de la GISS ante pandemias, desastres naturales o activación de planes operativos del CPD de respaldo, la GISS podrá requerir al adjudicatario la realización de trabajos de este servicio de STS en remoto. Dichos trabajos se prestarán en su totalidad en las instalaciones del adjudicatario, facilitando exclusivamente la GISS al adjudicatario, a tal efecto, la conectividad necesaria para la realización de los mismos.

5.1.3. Horarios

El horario en el que la empresa estará a disposición para realizar el servicio, será de lunes a viernes, incluidos los festivos locales o autonómicos, en la franja horaria que disponga la GISS. Con carácter general, salvo que explícitamente se indique otra, se estima una jornada semanal de 40 horas y una disponibilidad general de 8:00 a 19:00 horas de lunes a jueves y de 8:00 a 15:00 horas los viernes. La disponibilidad dentro de este horario general dependerá de la cobertura de los servicios esenciales. Dicha disponibilidad será entregada por el director técnico al responsable de contrato de la empresa adjudicataria al inicio del contrato y se podrá modificar a lo largo de la duración del mismo.

La GISS podrá solicitar la realización de trabajos presenciales y/o en remoto fuera del horario general dispuesto por la prestación de STS, incluidos fines de semana y festivos nacionales. Para estos casos, se establecerá un procedimiento según el cual la GISS pedirá al adjudicatario, con la suficiente antelación, los efectivos necesarios dentro de cada entorno tecnológico para realizar los trabajos, así como el horario y duración de los mismos. El adjudicatario se comprometerá a una plena disponibilidad de efectivos, sin que esto tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

5.2. Modelo económico del servicio

Atendiendo a las características de esta contratación, el pago del precio se realizará parcialmente, mediante abonos a cuenta al vencimiento de cada mes natural, en función de los servicios efectivamente realizados por el contratista, y tras la constatación formal de su realización a satisfacción mediante el Acta de recepción o de conformidad que a tal efecto se formalice.

A tales efectos, y siempre que la prestación corresponda al período parcial completo, se recepcionarán y certificarán mensualmente los servicios realizados, incorporándose por el

contratista las correspondientes facturas a los efectos de su tramitación por la Unidad correspondiente.

En el supuesto de que la prestación finalice con anterioridad al último día del período, se procederá a tramitar la factura del correspondiente servicio, sin más demora y sin que sea necesario esperar a la conclusión del mes natural.

El pago de los servicios de Soporte Técnico de Sistemas corresponderá a las prestaciones efectivamente realizadas, con arreglo a las tarifas ofertadas en esta modalidad de servicio. La facturación de los trabajos realizados se efectuará mensualmente en función del número de horas realizadas. Sobre el total de horas realizadas por cada recurso del STS, se descontarán aquellas pertenecientes a trabajos de coordinación técnica (ver apartado 4.6 del PPT).

La Gerencia de Informática de la Seguridad Social abonará el precio dentro de los treinta días siguientes a la fecha del acta de recepción o de conformidad con el servicio que a tal efecto se formalice, previa presentación de la correspondiente factura por el contratista.

Los proyectos llave en mano como una modalidad del servicio de Soporte Técnico se realizará su pago en dos fases:

- El 80% del coste del proyecto a la finalización y aceptación de los entregables.
- El 20% restante se retiene hasta la resolución de defectos en la realización del proyecto que puedan aparecer durante su explotación.

Si no aparece ningún defecto durante su explotación, se liberará esta cantidad a los 3 meses de aceptación de los entregables.

Además, todos los meses se tendrán en cuenta las penalidades aplicables descritas bajo la modalidad de STS. Estas penalidades se calcularán según se establece en el Anexo T4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

5.3. Fases de ejecución del contrato

La ejecución del contrato en cuanto a la modalidad de soporte técnico de sistemas se divide en dos fases diferenciadas:

- **Fase de adquisición del conocimiento.** Que solo será aplicable en caso de que se produzca un cambio de adjudicatario respecto al actual prestatario del servicio y, por tanto, quedará sin contenido en caso de que se mantenga el mismo.
- **Fase de prestación del servicio.**

A su vez la fase de prestación del servicio se divide en tres etapas:

- Etapa de transición.
- Etapa de pleno servicio.

- Etapa de devolución del servicio.

5.3.1. Fase de adquisición del conocimiento.

Tiene como objetivo la realización del traspaso de conocimiento entre el contratista actual y el adjudicatario del nuevo contrato en fecha anterior al fin del contrato actual siempre que se produzca un cambio de adjudicatario respecto al contrato anterior. Esta formación se realizará a los nuevos equipos o a las personas asignadas para ello.

La fase de adquisición del conocimiento se iniciará con la fecha de formalización del nuevo contrato y terminará con la fecha de finalización del contrato del actual adjudicatario, 31/10/2022, teniendo una duración máxima de tres meses.

En el caso que la formalización de finalización del contrato vigente se realice con anterioridad a la fecha fijada (31/10/2022), la duración máxima de esta fase será de tres meses anteriores a la formalización de cierre del contrato.

Para la realización de esta fase se partirá del plan de devolución del servicio ya elaborado por el actual contratista. A partir de este momento la GISS, el adjudicatario saliente y el entrante elaborarán un plan de trabajo. Este plan tendrá como mínimo el objetivo de la participación del adjudicatario entrante en la ejecución del plan de devolución como agente observador. Durante este plazo el adjudicatario entrante de cada uno de los lotes incorporará a los servicios los recursos de trabajo definidos en la siguiente tabla y que no serán superiores al 25% de los correspondientes a la fase de prestación del servicio. Entre estas personas estará el coordinador técnico del adjudicatario para cada uno de los lotes.

Perfil	Número de recursos		
	Lote 1	Lote 2	Lote3
Técnico superior de sistemas A (TSSA)	3	7	3
Técnico superior de sistemas B (TSSB)	4	8	4
Total	7	15	7

Las labores que deberá obligatoriamente realizar el adjudicatario entrante en esta etapa son las siguientes:

- Adquirir el conocimiento necesario para la prestación del servicio con garantías de calidad. La realización de estas labores no debe exceder de un periodo superior a tres meses.
- Constituir los equipos de trabajo, tanto en su estructura de coordinación como en los entornos tecnológicos de los que se harán cargo.
- Generar la infraestructura logística necesaria.

El equipo de personas asignadas por el adjudicatario entrante para adquirir el conocimiento deberá permanecer prestando servicios durante, al menos, 15 meses en los que se computa el máximo de

tres meses de la etapa de transición más los doce meses siguientes desde el comienzo de la etapa de prestación del servicio. En caso de incumplimiento le serán de aplicación las penalidades previstas en el anexo T4 del PPT.

Durante esta etapa el adjudicatario saliente, a tenor de lo establecido en el contrato vigente en cada momento, seguirá teniendo toda la responsabilidad sobre su ejecución según lo establecido en sus ANS.

El adjudicatario entrante, cuyas obligaciones son las anteriormente descritas, no generará derechos económicos durante esta fase para la modalidad de soporte técnico de sistemas.

5.3.2. Fase de prestación del servicio.

La fase de prestación del servicio corresponde al desarrollo regular del contrato. En ella el adjudicatario de cada uno de los lotes es plenamente responsable de su ejecución.

A continuación, se describe de manera general las labores a realizar en cada etapa:

5.3.2.1. Etapa de transición

La etapa de transición contempla aquellas actividades necesarias para poder establecer el servicio de tal manera que garantice la disponibilidad de los sistemas de información ya existentes, el cual se prestará desde el primer día de ejecución de esta modalidad en cada uno de los lotes.

Las labores que deberá obligatoriamente realizar el adjudicatario en esta etapa son las siguientes:

- La incorporación del **equipo mínimo** de trabajo (apartado 5 del PPT). En el caso de haber tenido lugar la fase de adquisición del conocimiento, el adjudicatario se limitará a completar el número de recursos necesario hasta completar el equipo mínimo.
- La incorporación de hasta el 100% del **equipo medio**, si el director técnico de la GISS lo estimase necesario, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde el comienzo de la etapa de transición.
- Evaluar los proyectos y peticiones de trabajo en curso sobre los entornos tecnológicos objeto del contrato.
- Adquirir el conocimiento sobre el manejo de herramientas y metodologías de trabajo para la prestación de servicios de soporte técnico de sistemas.

Por su parte, la GISS se responsabilizará de lo siguiente:

- Establecer los entornos tecnológicos sobre los que trabajarán todos los grupos de trabajo del soporte técnico de sistemas para cada lote objeto del contrato en ese momento.

La duración máxima de esta etapa no podrá superar los tres meses desde el inicio del contrato.

Durante esta etapa, caso de producirse, las penalidades previstas en el anexo T4 del PPT se aplicarán en un 40% de su valor el primer mes, un 60 % el segundo mes y un 80% el tercer mes.

5.3.2.2. Etapa de pleno servicio

La etapa de pleno servicio se corresponde con su prestación natural y le son plenamente aplicables las penalidades previstas en el anexo T4 del PPT. El adjudicatario deberá:

- Prestar el soporte técnico de sistemas según los modelos de servicio y operativo que determine y actualice la GISS.
- La incorporación de recursos adicionales al equipo medio hasta completar el **equipo máximo** por petición de la GISS. Se establece un plazo máximo de **10 días hábiles** entre la petición de recursos adicionales y su incorporación.
- Elaborar el **plan de devolución del servicio** a partir de un plan de trabajo que incluirá la transmisión y entrega de documentación general de proyectos y peticiones de trabajo que se encuentren activos, siempre en colaboración con cualquier otra necesidad que establezca la GISS.
- Realizar una adecuada gestión del conocimiento, de tal forma que pueda ser utilizada como recurso disponible por la GISS.
- La duración de esta etapa será la correspondiente al período completo de ejecución del contrato menos el tiempo dedicado a la etapa de transición.

5.3.2.3. Etapa de devolución del servicio

Durante la etapa de devolución o retorno del servicio, se efectúa el traspaso de la gestión del servicio desde el adjudicatario a la propia GISS o al proveedor que la GISS determine, con el objeto de mitigar el impacto del cambio. Se trata de una etapa complementaria a la de pleno servicio y que se ejecuta en paralelo.

Las obligaciones del adjudicatario, adicionales respecto a las de pleno servicio, serán las siguientes:

- Ejecutar el plan de devolución del servicio establecido en la etapa anterior.
- Colaborar con la GISS o con el proveedor que vaya a gestionar el servicio en la aplicación del plan de devolución.

La duración máxima de esta etapa será de tres meses, coincidiendo con el final del período de ejecución del contrato.

5.3.2.4. Otras consideraciones

- **Gestión del conocimiento.** El adjudicatario asegurará una adecuada gestión del conocimiento, de forma que pueda ser utilizado como un recurso disponible para la GISS.

- **Gestión de tareas e incidencias.** La GISS dispone de herramientas de gestión de tareas e incidencias en las cuales se registrarán las peticiones de trabajo al STS y servirán de referencia para el control y seguimiento de la calidad del servicio.
- **Incorporación de entornos tecnológicos.** Para la incorporación de un nuevo entorno tecnológico, la GISS establecerá un período de transición con una duración de uno a dos meses (dependiendo de la complejidad y volumen del entorno tecnológico). Durante dicho periodo el adjudicatario se compromete a formar a los técnicos STS en las herramientas de administración de dicho entorno.
- **Retirada de un entorno tecnológico.** Si la GISS decidiese la retirada de un entorno tecnológico, el adjudicatario estará obligado a colaborar en el traspaso de conocimiento, facilitando la documentación relacionada (manuales de gestión, administración, configuración, de operativa, escalados, etc.) totalmente actualizada del entorno retirado.

5.3.3. Gestión del equipo de trabajo

A continuación, se muestra una tabla con el número de recursos por perfil para cada uno de los lotes. La cualificación técnica se establece en el Anexo T2 del PPT:

Lote 1			
Perfil	Equipo mínimo	Equipo medio	Equipo máximo
Técnico superior de sistemas A (TSSA)	5	7	10
Técnico superior de sistemas B (TSSB)	9	12	17
Técnico superior de sistemas C (TSSC)	6	9	13
Técnico medio de sistemas A (TMSA)	8	11	15
Técnico medio de sistemas B (TMSB)	1	1	1
Total	29	40	56

Lote 2			
Perfil	Equipo mínimo	Equipo medio	Equipo máximo
Técnico superior de sistemas A (TSSA)	11	15	21
Técnico superior de sistemas B (TSSB)	34	49	69
Técnico superior de sistemas C (TSSC)	15	22	31
Técnico medio de sistemas A (TMSA)	0	0	0
Técnico medio de sistemas B (TMSB)	0	0	0
Total	60	86	121

Lote 3			
Perfil	Equipo mínimo	Equipo medio	Equipo máximo
Técnico superior de sistemas A (TSSA)	4	6	8
Técnico superior de sistemas B (TSSB)	14	20	28
Técnico superior de sistemas C (TSSC)	11	16	22
Técnico medio de sistemas A (TMSA)	0	0	0
Técnico medio de sistemas B (TMSB)	0	0	0
Total	29	42	58

El adjudicatario deberá incorporar, en la fecha de inicio del servicio el **equipo mínimo** de trabajo detallado en la tabla anterior (70% del equipo medio). Dispondrá de un plazo máximo de 10 días hábiles, desde la fecha de inicio del servicio, para la incorporación del resto del equipo hasta completar el **equipo medio**. Durante la ejecución del contrato la GISS podrá pedir la incorporación de recursos adicionales al equipo medio hasta completar el **equipo máximo** (40% de recursos adicionales al equipo medio). Se establece un plazo máximo de **10 días hábiles** entre la petición de recursos adicionales y su incorporación.

Todos los recursos del equipo inicial, así como los solicitados posteriormente hasta completar el equipo máximo, tendrán la **cualificación técnica exigida** y satisfarán los requisitos establecidos por la GISS para cada uno de ellos. Por cada recurso a incorporar se rellenará el correspondiente formulario de cualificación técnica (ver apartado 4.4 del PPT)

Una vez constituido el equipo inicial, se establece un **periodo de pruebas de 10 jornadas** trabajadas no facturables desde el día de incorporación para los nuevos recursos que se incorporen al equipo de trabajo siempre y cuando estos no hayan formado parte anteriormente del mismo. Durante estas 10 jornadas se procederá a la evaluación del personal incorporado, su adaptación al entorno y a los equipos de trabajo. Como consecuencia de dicha evaluación, el director técnico de la GISS podrá **no aceptar** el recurso, cuando entienda que no posee la cualificación técnica o la destreza exigidas para el puesto. Los recursos no aceptados durante este periodo computarán como **personal no incorporado** a efectos de las penalidades aplicables.

Durante toda la ejecución del servicio de STS, el director técnico de la GISS podrá solicitar **cambios** en los equipos de trabajo en caso de ser necesaria la variación del perfil de alguno de los componentes del mismo. Para ello se establece un **plazo de 10 días hábiles** entre la comunicación de la sustitución por parte de la GISS y la provisión del nuevo perfil exigido.

Con carácter general y una vez que haya sido aceptado un recurso, su permanencia en el equipo de trabajo será como mínimo de **tres meses**. No obstante, hasta un 10% del número total de los recursos aceptados podrán ser requeridos como recursos para la realización de trabajos de carácter

temporal por un período inferior a tres meses, y para los que no será aplicable una permanencia mínima ni periodo de pruebas.

6. PERIODO DE CONTRATACIÓN

El plazo de ejecución de los servicios incluidos en el contrato será de VEINTICUATRO meses desde el 1 de noviembre de 2022 o fecha de la formalización del contrato, si esta es posterior, con las condiciones y límites establecidos en las respectivas normas presupuestarias de las Administraciones Públicas.

Este contrato podrá ser prorrogado de forma expresa y por mutuo acuerdo de las partes antes de la finalización de aquél. La duración de la prórroga será por un periodo máximo de dos años.

De acuerdo con lo dispuesto en esta memoria, el número total de prestaciones incluidas en el objeto del contrato a ejecutar por precio unitario están subordinadas a las necesidades de la GISS durante el plazo de ejecución del contrato, por lo que el presupuesto base de licitación tendrá la consideración de presupuesto máximo y la GISS no contrae la obligación de consumirlo. A tales efectos, los cálculos de consumo en relación con cada uno de los perfiles profesionales que figuren en esta memoria se entenderán siempre como orientativos.

7. CONDICIONES ECONÓMICAS

El presupuesto del contrato asciende a SESENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS VEINTE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS EUROS CON CINCUENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (62.220.456,59 €), importe que comprende el importe máximo del contrato más el 21 por ciento de IVA.

Por lotes este presupuesto se divide de la siguiente manera:

Lote 1. Gestión de la Producción: QUINCE MILLONES CIEN MIL CIENTO NOVENTA Y UN EUROS CON SESENTA CÉNTIMOS (15.100.191,60 €).

Lote 2. Gestión de Sistemas: VEINTICINCO MILLONES OCHOCIENTOS VEINTINUEVE MIL CIENTO TREINTA Y UN EUROS CON VEINTE CÉNTIMOS (25.829.131,20 €).

Lote 3. Gestión de Comunicaciones: VEINTIÚN MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y UN MIL CIENTO TREINTA Y TRES EUROS CON SETENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (21.291.133,79 €).

El desglose entre servicios gestionados y soporte técnico de sistemas por lote y periodo es el siguiente:

LOTE 1 Gestión de la Producción	2022 (noviembre)	2023 (diciembre 2022 - noviembre 2023)	2024 (diciembre 2023 -octubre 2024)	TOTAL
Servicios gestionados	296.346,56 €	3.556.158,78 €	3.259.812,21 €	7.112.317,55 €
Soporte técnico de sistemas	332.828,09 €	3.993.937,02 €	3.661.108,94 €	7.987.874,05 €
TOTAL	629.174,65 €	7.550.095,80 €	6.920.921,15 €	15.100.191,60 €

LOTE 2 Gestión de Sistemas	2022 (noviembre)	2023 (diciembre 2022 - noviembre 2023)	2024 (diciembre 2023 -octubre 2024)	TOTAL
Servicios gestionados	309.568,45 €	3.714.821,38 €	3.405.252,93 €	7.429.642,76 €
Soporte técnico de sistemas	766.645,35 €	9.199.744,22 €	8.433.098,87 €	18.399.488,44 €
TOTAL	1.076.213,80 €	12.914.565,60€	11.838.351,80 €	25.829.131,20 €

LOTE 3 Gestión de Comunicaciones	2022 (noviembre)	2023 (diciembre 2022 - noviembre 2023)	2024 (diciembre 2023 -octubre 2024)	TOTAL
Servicios gestionados	519.930,75 €	6.239.168,94€	5.719.238,20 €	12.478.337,89 €
Soporte técnico de sistemas	367.199,83 €	4.406.397,95 €	4.039.198,12 €	8.812.795,90 €
TOTAL	887.130,58 €	10.645.566,89 €	9.758.436,32 €	21.291.133,79 €

7.1. SISTEMA DE DETERMINACIÓN DE PRECIOS

El sistema de determinación del precio del contrato, determinado conforme a las reglas establecidas en el artículo 308 y 309 de la LCSP y 197 del RGLCAP, se ha efectuado por el sistema de precios unitarios basado en horas y categorías y en unidades de trabajo, de acuerdo con el desglose desarrollado a continuación:

7.1.1. Sistema de determinación de los servicios gestionados

Para cada uno de los servicios gestionados considerados en este contrato se ha calculado un importe máximo anual para cada uno de ellos basado en los niveles de conocimiento y trabajos a realizar exigidos en cada uno de ellos, así como en la dotación mínima exigida:

Lote 1. Gestión de la producción

- Monitorización de sistemas
 - Dotación mínima: 7
 - Tarifa unitaria (sin IVA) 23,62 euros
 - Coste anual con IVA: 352.167,21 euros
- Operación y planificación
 - Dotación mínima: 40
 - Tarifa unitaria (sin IVA) 25,68 euros
 - Coste anual con IVA: 2.187.525,12 euros
- Impresión, ensobrado y expedición
 - Dotación mínima: 16
 - Tarifa unitaria (sin IVA): 24,09 euros
 - Coste anual con IVA: 820.937,99 euros
- Soporte técnico de guardia de producción
 - Dotación mínima: 5
 - Tarifa unitaria (sin IVA): 18,36 euros
 - Coste anual con IVA: 195.528,46 euros
- Total servicios gestionados lote 1: 3.556.158,78

Lote 2. Gestión de sistemas

- Gestión de sistemas base y aplicaciones
 - Dotación mínima: 33
 - Tarifa unitaria (sin IVA): 46,18 euros
 - Coste anual con IVA : 3.245.553,08 euros
- Soporte técnico de guardia de sistemas
 - Dotación mínima: 12

- Tarifa unitaria (sin IVA): 18,36 euros
- Coste anual con IVA : 469.268,29 euros
- Total servicios gestionados lote 2: 3.714.821,38 euros

Lote 3. Gestión de comunicaciones

- Comunicaciones, redes, puesto de trabajo y movilidad
 - Dotación mínima: 78
 - Tarifa unitaria (sin IVA): 30,40 euros
 - Coste anual con IVA: 5.049.707,52 euros
- Instalaciones periféricas
 - Dotación mínima: 7
 - Tarifa unitaria (sin IVA): 46,75 euros
 - Coste anual con IVA : 696.847,53 euros
- Digitalización
 - Dotación mínima: 6
 - Tarifa unitaria (sin IVA): 20,19 euros
 - Coste anual con IVA : 257.979,74 euros
- Soporte técnico de guardia de comunicaciones:
 - Dotación mínima: 5
 - Tarifa unitaria (sin IVA): 18,36 euros
 - Coste anual con IVA: 234.634,15 euros
- Total servicios gestionados lote 3: 6.239.168,94 euros

7.1.2. Sistema de determinación de precio basado en horas y categorías

El presupuesto base de licitación incluye los siguientes costes salariales, determinados a partir del convenio laboral de referencia (XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, y estudios de mercados y de la opinión pública, publicado por resolución de 22 de febrero de 2018, de la Dirección General de Empleo (BOE 6 de marzo)), para cada uno de los técnicos especialistas considerados:

	TSSA	TSSB	TSSC	TSMA	TSMB
	Grupo A.I	Grupo A.I	Grupo A.I	Grupo B.I	Grupo B.I
Salario s/convenio a partir de 1/1/19	26.790,31	26.790,31	26.790,31	25.986,59	25.986,59
Salario por hora (considerando 1760 horas anuales)	15,22	15,22	15,22	14,76	14,76
Salarios reales (incluyendo experiencia, formación)	36,48	31,34	27,82	24,30	20,86
Cotizaciones sociales	31,40%	31,40%	31,40%	31,40%	31,40%
Costes indirectos (costes administración, apoyo)	15%	15%	15%	15%	15%
Margen de beneficio	7%	7%	7%	7%	7%
COSTE MEDIO HORA	58,48€	50,24€	44,59€	38,95€	33,44€

A partir de las tarifas unitarias máximas para cada una de las categorías profesionales necesarias:

MODALIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA	
Categoría	Precio por hora (sin IVA)
TSSA – TECNICO SUPERIOR SISTEMAS A	58,48 €
TSSB – TECNICO SUPERIOR SISTEMAS B	50,24 €
TSSC – TECNICO SUPERIOR SISTEMAS C	44,59 €
TMSA – TECNICO MEDIO SISTEMAS A	38,95 €
TMSB – TECNICO MEDIO SISTEMAS B	33,44 €
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN LLAVE EN MANO	
HORA DE TRABAJO	49,06 €

Además, se considera:

Excepcionalmente, el director técnico podrá solicitar la prestación de los servicios especiales que figuran a continuación, con las tarifas indicadas:

- Guardias telefónicas: la tarifa correspondiente a la categoría se multiplicará por 0,3.
- Desplazamientos fuera de la provincia de Madrid: la tarifa correspondiente a la categoría se multiplicará por 1,5.

La aplicación de estas tarifas especiales, en ningún caso supondrá un incremento del precio del contrato. Cualquier otro gasto añadido que se pueda ocasionar por la ejecución de estos servicios especiales, será por cuenta del adjudicatario.

Estas tarifas máximas se han determinado a partir del convenio laboral de referencia. Hay que considerar que el objeto del contrato consiste en la provisión de un servicio, no en la contratación directa de dichas personas.

Su consideración como tarifa máxima al objeto de la presentación de las ofertas a la licitación tiene en cuenta la pluralidad de costes entre los cuales han de ser considerados los siguientes:

- Costes salariales directos:
 - Salarios
 - Experiencia profesional
 - Cotizaciones Sociales.
- Costes Indirectos asociados a los costes salariales:
 - Formación.
 - Dietas, locomoción y otros gastos asociados.
- Otros costes Indirectos:
 - Imputación de los costes fijos de infraestructura empresarial.
 - Imputación de los costes fijos de apoyo.
- Margen de beneficio.

No se establece una proporción porcentual ni económica de cada uno de los costes dado lo heterogénea que puede ser dicha distribución, atendiendo a la estructura particular de cada organización empresarial que pueda presentarse como licitador al procedimiento.

Se define la hora de trabajo para proyectos llave en mano como la unidad básica de medida de la producción de un equipo de trabajo tipo para la realización de proyectos llave en mano de operación y soporte técnico de sistema, estimado como la suma de cada una de las actividades a realizar y el esfuerzo estimado de las mismas, detallado en el apartado CONDICIONES GENERALES de este servicio. Se tienen en cuenta el tipo de actividades a realizar y el grado de complejidad de las mismas.

El equipo de trabajo tipo considerado está basado en:

- 1 TSSA. En este perfil se encuadra tanto el director de proyecto como el soporte experto avanzado de sistemas
- 2 TSSB. Perfil para técnicos de sistemas expertos
- 1,5 TSSC. Perfil para técnicos de sistemas y operación avanzada
- 0,5 TSMA. Perfil para operación de la solución, pruebas y documentación

Estos cálculos sirven únicamente para la estimación de esta tarifa. En ningún caso implica la constitución de un equipo de este tipo por parte de la empresa adjudicataria.

Se ha determinado un precio unitario máximo para la hora de trabajo en proyectos llave en mano para operación y soporte técnico de sistemas, único e independiente del entorno y plataforma tecnológica de 49,06 €, IVA excluido.

Por cada uno de los lotes, el importe máximo anual con IVA del soporte técnico de sistemas es el siguiente:

Soporte técnico de sistemas	Lote 1		Lote 2		Lote 3	
	Equipo medio	Importe	Equipo medio	Importe	Equipo medio	Importe
TSSA	7	871.773,06	15	1.868.085,12	6	747.234,05
TSSB	12	1.283.893,25	49	5.242.564,10	20	2.139.822,08
TSSC	9	854.629,78	22	2.089.095,01	16	1.519.341,82
TSMA	11	912.427,12	0		0	
TSMB	1	71.213,82	0		0	
Total	40	3.993.937,02	86	9.199.744,22	42	4.406.397,95

El cálculo se ha realizado con las categorías necesarias para cada uno de los equipos que componen los tres lotes, un horario estimado de 1.760 horas anuales y las tarifas por categorías anteriores.

8. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL

8.1. REQUISITOS DE SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL

8.1.1. Solvencia económica y financiera: Medios de acreditación y condiciones mínimas

El criterio y requisito mínimo de solvencia económica y financiera exigido es:

- Volumen anual de negocios en el ámbito a que se refiera el contrato referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas:

Requisito mínimo: El valor que debe acreditarse, referido al año de mayor volumen de negocio dentro de los tres últimos, será de una vez el valor estimado del contrato.

La acreditación del cumplimiento del requisito específico de solvencia económica y financiera exigido se realizará por medio de:

- Cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro; y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito.

Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su cifra anual de negocios mediante sus libros de inventario y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

8.1.2. Solvencia técnica o profesional: Medios de acreditación y condiciones mínimas

El criterio y requisito mínimo de solvencia técnica o profesional exigido es:

- Principales servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato efectuados durante los tres últimos años.

Requisito mínimo: el importe anual que debe acreditarse como ejecutado durante el año de mayor ejecución del periodo citado debe ser igual o superior al 70% de la anualidad media del contrato.

A efectos de determinar la correspondencia entre los servicios ejecutados y los que constituyen el objeto del contrato se atenderá a la coincidencia entre los tres primeros dígitos de sus respectivos códigos CPV.

La acreditación del cumplimiento del requisito específico de solvencia técnica o profesional exigido se realizará por medio de:

- Relación de los principales servicios efectuados en los últimos tres años, de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, cuyo importe anual sea igual o superior al 70% de la anualidad media del contrato, en la que se indique: el importe, la fecha y el destinatario público o privado de los mismos.

Dichos servicios se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público, o cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

8.1.3. Certificado de clasificación de la empresa en el Grupo V

Asimismo, la solvencia exigida anteriormente podrá acreditarse mediante la presentación del certificado de clasificación de la empresa en el Grupo V- Subgrupo 5 - Categoría mínima exigida: 5 (Categoría RD 1098/2001: D).

CPV: 72220000-3 (Servicios de consultoría en sistemas y consultoría técnica)

La clasificación se acreditará por medio de certificado expedido por el Registro Oficial de empresas clasificadas del Ministerio de Hacienda.

8.1.4. Adscripción de medios

A efectos de lo previsto en el art. 76.3 del LCSP, la complejidad y criticidad de los servicios de operación, gestión y soporte de sistemas de los sistemas de información objeto de este contrato, así como la necesidad de mantener los acuerdos de nivel de servicio de la gestión de la producción de la GISS a las diferentes entidades gestoras de la Seguridad Social, justifican que los medios personales adscritos al contrato cuenten con una determinada experiencia y conocimiento de las herramientas y sistemas a operar y gestionar.

Por tanto, los licitadores deberán de comprometerse a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales suficientes para ejecutar las prestaciones objeto del contrato. A tal efecto, deberán presentar una declaración responsable en la que se comprometan a cumplir los siguientes requisitos:

- Para la modalidad de servicio gestionado, disponer de equipo en el momento de la licitación correspondiente al total de coordinadores de cada uno de los servicios gestionados tal y como se señala en el apartado 4.3.3.1, fase de adquisición del

conocimiento. Tras la conclusión de esta fase se incorporará el resto del equipo hasta completar la dotación mínima de cada servicio gestionado. De no ser posible la existencia de la fase de adquisición del conocimiento por razones de tiempo (esta fase se inicia con la fecha de formalización del nuevo contrato y finaliza con la fecha de finalización del contrato del actual adjudicatario), el equipo inicial que deberá incorporarse al inicio de la fase de transición será el detallado como dotación mínima con la experiencia profesional exigida (Anexo T2 del PPT).

- Para la modalidad de soporte técnico de sistemas, disponer de un equipo en el momento de la licitación correspondiente al 25% del equipo inicial señalado en el apartado 5.3.1, fase de adquisición del conocimiento. Para este porcentaje de personas el adjudicatario presentará el “Formulario de experiencia profesional” (apartado 4.4 del PPT). Tras la conclusión de esta fase se incorporará el resto del equipo mínimo (apartado 5 del PPT) con la cualificación profesional requerida en el Anexo T2 del Pliego de Prescripciones Técnicas. De no ser posible la existencia de la fase de adquisición del conocimiento por razones de tiempo (esta fase se inicia con la fecha de formalización del nuevo contrato y finaliza con la fecha de finalización del contrato del actual adjudicatario), el equipo inicial que deberá incorporarse al inicio de la fase de transición será el detallado como equipo mínimo.
- Para la modalidad de soporte técnico de sistemas, el resto del equipo hasta completar el equipo medio (apartado 5 del PPT) se incorporará en los siguientes 10 días hábiles con la cualificación profesional requerida en el Anexo T2 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Con este compromiso por parte de los licitadores se pretende garantizar la disponibilidad de los recursos humanos necesarios para la correcta prestación del servicio objeto del contrato, incurriendo en caso contrario el adjudicatario en las penalidades previstas en el anexo T4 del PPT.

De este modo, al tiempo que se garantiza la disponibilidad de recursos durante la ejecución del contrato, no se exige la disponibilidad de identificación, de todo el personal necesario para la ejecución del contrato de forma previa a su incorporación al servicio, sino solo del personal que compone los equipos iniciales del soporte técnico de sistemas y la dotación mínima de los servicios gestionados y que se incorporará al inicio de la ejecución del contrato, facilitando así la participación de las empresas en la licitación, tal y como establece el art. 76.3 de la LCSP.

9. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

9.1. Condiciones, alcance y límites:

- Por agotamiento del presupuesto máximo previsto para este contrato en el que el precio está formulado en términos de precios unitarios.
- La necesidad sobrevenida de realizar nuevos proyectos de implantación de entornos y plataformas tecnológicas por parte de la DPyS relativos a nuevos proyectos de la GISS (no previstos durante la tramitación de este contrato) encuadrados en las iniciativas de transformación digital recogidas en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Necesidad de acometer nuevos proyectos llave en mano orientados a proyectos piloto de implantación de nuevas tecnologías o procedimientos de trabajo de operación y sistemas, no siendo posible su realización con el presupuesto disponible en el contrato.

El importe total de estas modificaciones no podrá superar el 20% de los importes determinados en el apartado 7 de esta memoria.

El contrato sólo podrá modificarse en los casos y en la forma prevista en los artículos 203 a 207 de la LCSP. Las eventuales modificaciones por las circunstancias especificadas en esta cláusula, estarán sujetas a las siguientes condiciones y procedimiento

El expediente de modificación habrá de ser informado por el Servicio Jurídico delegado, en aplicación de lo previsto en el artículo 191.2 de la LCSP.

La aprobación de la modificación por el órgano de contratación requerirá la previa audiencia del contratista, para que en un plazo de tres días formule las consideraciones que tenga por conveniente.

La modificación será objeto de la fiscalización correspondiente, previa redacción de la oportuna propuesta que integrará los documentos que justifiquen, describan y valoren aquélla.

9.2. Porcentaje del precio al que puede afectar como máximo:

- 20 % por ampliación del presupuesto máximo

10. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

Condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden (art.202 de la LCSP):

- Utilización de medios electrónicos en la ejecución del contrato.

El adjudicatario, en los servicios prestados durante la ejecución de este contrato realizará las comunicaciones formales, documentos, resúmenes, informes, etc., en formato digital y se remitirán vía telemática, a fin de evitar el uso de papel.

- Es condición esencial de ejecución del contrato a los efectos del art. 211 de la LCSP:
NO
- Se considera su incumplimiento infracción grave: NO
- Penalidad aplicable: 0,02 € por página entregada en papel hasta un máximo del 1 % del importe del contrato.

- Condiciones especiales de ejecución relacionadas con la comprobación de los pagos a subcontratista y suministradores:

De acuerdo con lo expresado en el artículo 217.2 de la LCSP, al ser el valor estimado del contrato superior a 5 millones de euros, en los supuestos en que el importe de la subcontratación sea igual o superior al 30 por 100 del precio del contrato, obligatoriamente será de aplicación la siguiente condición especial de ejecución:

- El adjudicatario estará obligado a remitir al órgano de contratación la relación detallada de aquellos subcontratistas o suministradores que participen en el contrato cuando se perfeccione su participación, junto con aquellas condiciones de subcontratación o suministro de cada uno de ellos que guarden una relación directa con el plazo de pago. Asimismo, deberán aportar justificante de cumplimiento de los pagos a aquéllos una vez terminada la prestación dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en el artículo 216 y en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, en lo que le sea de aplicación.
- Es condición esencial de ejecución del contrato a los efectos del art. 211 de la LCSP:
NO
- Se considera su incumplimiento infracción grave: SI

- Penalidad aplicable: 0,1% del precio del contrato por cada incumplimiento del deber de suministrar información conforme a lo indicado anteriormente.
 - Penalidad aplicable: 1% del precio del contrato por el incumplimiento del cumplimiento del pago a subcontratistas o suministradores, dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en el artículo 216 y en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, en lo que le sea de aplicación.
- Condiciones especiales de ejecución relacionadas con un plan interno de formación en materias de seguridad en los sistemas

El adjudicatario estará obligado a realizar un plan interno de formación, de carácter anual durante toda la duración del contrato, con una duración mínima de 8 horas anuales, sobre las siguientes materias:

- Conceptos básicos de ciberseguridad en los sistemas.
- Especialización en técnicas de ciberseguridad.

A este respecto, al inicio de la prestación, el adjudicatario deberá presentar al responsable del contrato la planificación y el contenido de las acciones formativas a realizar en relación con el personal adscrito al mismo. El responsable del contrato deberá validar este plan de formación, de forma previa a su impartición. Además, el adjudicatario deberá proporcionar, cuando sea requerido al efecto por la Administración, justificante de cumplimiento de dichas acciones formativas.

- Es condición esencial de ejecución del contrato a los efectos del art. 211 de la LCSP:
NO
 - Se considera su incumplimiento infracción grave: NO
 - Penalidad aplicable: El incumplimiento, el cumplimiento defectuoso o la demora en la ejecución supondrá la imposición de una penalidad de 3.000 euros por cada acción formativa anual sobre la que se produzca el incumplimiento.
- Condiciones especiales de ejecución relacionada con una acción de sensibilización y formación en materias de igualdad y conciliación.

El adjudicatario deberá realizar como mínimo una acción al año de sensibilización y formación en materia de igualdad y conciliación, durante toda la duración del contrato, debiendo participar al menos el personal adscrito a la ejecución del contrato.

A este respecto, al inicio de la prestación, el adjudicatario deberá presentar al responsable del contrato la planificación y el contenido de las acciones a realizar en relación con el personal adscrito al mismo. Además, el adjudicatario deberá proporcionar, cuando sea requerido al efecto por la Administración, justificante de cumplimiento de dichas acciones formativas.

- Es condición esencial de ejecución del contrato a los efectos del art. 211 de la LCSP:
NO
- Se considera su incumplimiento infracción grave: NO
- Penalidad aplicable: El incumplimiento, el cumplimiento defectuoso o la demora en la ejecución supondrá la imposición de una penalidad de 3.000 euros por cada acción de sensibilización y formativa anual sobre la que se produzca el incumplimiento.

11. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios que han de servir de base para la adjudicación de cada uno de los lotes de este contrato, así como su orden de importancia y ponderación, conforme a lo dispuesto por el artículo 145 de la Ley de Contratos del Sector Público, se relacionan a continuación, donde se recoge su identificación así como el peso con el que participan del conjunto de la valoración. El orden de importancia será el resultante de clasificarlos de forma decreciente según el peso final absoluto.

DESCRIPCIÓN	N1	N2
1. Valorable de forma automática	60	
1.1. Porcentaje de descuento sobre precios de los servicios gestionados		20
1.2 Porcentaje de descuento sobre precios unitarios de las categorías del soporte técnico de sistemas		25
1.3. Adscripción al contrato de técnicos del soporte técnico de sistemas con certificaciones acreditadas		10
1.4 Adscripción al contrato de personas en riesgo de exclusión social o laboral		5
2. Valorables con juicio de valor	40	
2.1. Modelo del servicio gestionado		15
2.2. Modelo del soporte técnico de sistemas		25
	100	100

11.1. Criterios evaluables de forma automática mediante la aplicación de fórmulas o parámetros fijados

Criterio 1.1: Porcentaje de descuento sobre precios de los servicios gestionados

Se valorará el porcentaje de descuento ofertado al total de los servicios que componen el servicio gestionado del lote correspondiente.

Unidad de medida: Puntos

Criterio: Se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = \text{MP} * (1 - \text{MO}) / (1 - \text{IO})$$

Dónde:

MP: Máximo de puntos establecido en el árbol de criterios para este apartado (20 en este caso).

MO: Porcentaje de descuento (expresado entre 0 y 1) de la mejor oferta, es decir, aquella cuyo descuento es mayor.

IO: Porcentaje de descuento (expresado entre 0 y 1) de la oferta a valorar.

De acuerdo con lo establecido en el art. 146.2 de la LCSP se justifica la elección de la fórmula:

- Asigna la puntuación máxima a la oferta con mayor descuento y distribuye linealmente los puntos al resto de ofertas.
- Es totalmente lineal. Diferencias significativas en los descuentos provoca diferencias significativas en la asignación de puntos.
- La fórmula no tiene en cuenta los precios unitarios definidos, sino que se basa en la comparación de las ofertas entre sí.
- Diferencias poco significativas en los descuentos provocan diferencias poco significativas en la asignación de puntos. Ofertas próximas entre sí no se ven tan penalizadas obteniendo puntuaciones similares.
- Las ofertas que igualan los precios unitarios definidos no obtienen 0 puntos, y la fórmula tienen menor recorrido.

Se justifica así el uso de esta fórmula porque compara los descuentos económicos de las ofertas presentadas entre sí, sin tener un ancla en los precios unitarios definidos que polarice las puntuaciones. Por lo tanto, evita la asignación de pesos extremos, facilitando que se obtengan puntuaciones que garanticen una valoración de ofertas siguiendo el criterio de mejor oferta en términos de calidad-precio, tal y como se establece en la LCSP.

Asimismo, la diferencia en las puntuaciones es proporcional a su vez a las diferencias entre los descuentos económicos realizados. Si las ofertas están en un rango de importes similares y por tanto de descuentos similares, la diferencia por precio genera una diferencia en puntuación menor, por lo que pesan más proporcionalmente los otros criterios de evaluación siguiendo el criterio de elegir la mejor oferta en términos de calidad-precio, tal y como se establece en la LCSP.

En este caso, se puntúa en función de los descuentos de la oferta más baja y de la oferta a valorar. Esto permite puntuar en función de las diferencias con la más baja. Incorporar una variable adicional como los precios unitarios fijados en este documento supondría obtener puntuaciones más extremas que dificultarían una evaluación de la oferta en su conjunto en términos de calidad-precio.

Criterio 1.2: Porcentaje de descuento sobre precios unitarios de las categorías del soporte técnico de sistemas

Se valorará el porcentaje de descuento único ofertado, aplicable a todos y cada uno de los precios unitarios máximos fijados para el soporte técnico de sistemas por horas y categorías.

Unidad de medida: Puntos

Criterio: Se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = \text{MP} * (1 - \text{MO}) / (1 - \text{IO})$$

Dónde:

MP: Máximo de puntos establecido en el árbol de criterios para este apartado (25 en este caso).

MO: Porcentaje de descuento (expresado entre 0 y 1) de la mejor oferta, es decir, aquella cuyo descuento es mayor.

IO: Porcentaje de descuento (expresado entre 0 y 1) de la oferta a valorar.

La fórmula utilizada es análoga a la del criterio 1.1, y por tanto su justificación es equivalente.

Criterio 1.3: Adscripción al contrato de técnicos del soporte técnico de sistemas con certificaciones acreditadas

Por la adscripción al contrato de técnicos del soporte técnico de sistemas con certificaciones acreditadas conforme a las siguientes tablas (para cada lote objeto del contrato):

Certificaciones soporte técnico de sistemas: Lote 1
<i>Certificado BMC administración de Control-M</i>
<i>Administrador profesional de z/OS en mainframe</i>
<i>Foundation Certificate in IT-Service Management (ITIL)</i>
<i>Administración cabinas de almacenamiento mainframe de Hitachi</i>
<i>Administración cabinas de almacenamiento IBM SVC</i>
<i>Administración cabinas de almacenamiento Huawei</i>
<i>Administración de Veritas NetBackup 8.1.2 o superior</i>

Certificaciones soporte técnico de sistemas: Lote 2
<i>Oracle Database Administrator Certified Professional</i>
<i>Administering Microsoft SQL Server Database</i>
<i>Adabas 8.x Database Administrator for Mainframe</i>
<i>Natural 8.x Certified Application Developer_Certificate</i>
<i>Pandora FMS Engineer</i>
<i>VMware Certified Professional (VCP)</i>
<i>Linux certification: Server Professional (LPIC-1)</i>

<i>AWS Certified Solutions Architect-Associate</i>
<i>Project Management Professional (PMP)</i>
<i>Certified Kubernetes Administrador (CKA)</i>
<i>Software AG Certified ARIS Administrator Professional</i>
<i>WebMethods Certified Integration Platform Administrator</i>
<i>IBM Certified System Administrator WAS Network Deployment</i>
<i>Microsoft Certified IT Professional (MCITP)</i>
<i>Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)</i>

Certificaciones soporte técnico de sistemas: Lote 3
<i>Cisco Certified Network Associate (CCNA)</i>
<i>Cisco Certified Network Professional (CCNP)</i>
<i>Microsoft Certified Associate (MCSA)</i>
<i>Microsoft Certified Expert (MCSE)</i>
<i>VMware Certified Professional (VCP)</i>
<i>Linux certification: Server Professional (LPIC-1)</i>
<i>Red Hat Certified System Administrator (RHCSA)</i>
<i>SUSE Certified Administrator in Enterprise Linux (SCA)</i>
<i>Citrix Certified Advanced Administrator (CCAA)</i>
<i>Citrix Certified Enterprise Engineer (CCEE)</i>
<i>Citrix Certified Integration Architect (CCIA)</i>

Se otorgará 0,5 puntos por cada certificación incluida en la tabla que posean los técnicos adscritos al contrato de cada uno de los lotes (un técnico puede tener más de una certificación), hasta un máximo de 10 puntos.

Documentación: El licitador aportará la documentación oficial correspondiente que acredite que el técnico posee las certificaciones valoradas.

Criterio 1.4: Adscripción al contrato de personas pertenecientes a grupos en riesgo de exclusión social o laboral

Por la adscripción al contrato de personas pertenecientes a grupos en riesgo de exclusión social o laboral:

- Personas con discapacidad física, psíquica o sensorial, o con enfermedades mentales, que tengan posibilidades de inserción en el mundo laboral.
- Mayores de 45 años.

Se otorgará 0,25 puntos por cada persona adscrita al contrato (en cualquiera de sus dos modalidades), incluida en alguno de los grupos indicados, hasta un máximo de 5 puntos.

Documentación: El licitador aportará los datos identificativos de los trabajadores que pertenecen a dichos grupos, o en su caso, un compromiso de contratación de trabajadores, indicando el número y perfil de los mismos.

Acreditación de la contratación: Durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria deberá acreditar la contratación de las personas ofertadas el primer día de la fase de prestación del servicio.

11.2. Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor

Criterio 2.1: Modelo de servicio gestionado

Se valorarán las propuestas de implantación un modelo de servicio gestionado teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Modelo de servicio y una estructura organizativa y de comunicación establecida por el proveedor (valor máximo 5 puntos).
- Modelo de medición y mejora continua de la calidad del servicio generada para la GISS (valor máximo 5 puntos).
- Modelo de gestión de la demanda que sea eficiente y que permita hacer frente a excesos de la demanda sin comprometer los plazos y los acuerdos a nivel de servicio (valor máximo 5 puntos).
- Modelo de trabajo, de tal forma que permita mantener el control del servicio en la GISS y generar suficiente trabajo al servicio gestionado (valor máximo 5 puntos).

Para todos los ítems anteriores, la forma de valorar se establecerá en función del siguiente método:

- 5 puntos, si la propuesta presenta aportaciones específicas que resultan de utilidad y suponen una mejora significativa en el funcionamiento del servicio y, además, el plan de consecución propuesto se considera viable y ejecutable durante el plazo de vigencia del contrato.

- 3 puntos si la propuesta presenta aportaciones que pueden suponer una mejora ligera en el funcionamiento del servicio y, además, el plan de consecución propuesto se considera viable y ejecutable durante el plazo de vigencia del contrato.
- 0 puntos si la propuesta no supone ninguna mejora real en el funcionamiento del servicio, o bien el plan de consecución propuesto no se considera viable o ejecutable durante el plazo de vigencia del contrato.

Unidad de medida: Puntos

Sentido: Maximizador

La puntuación total obtenida, una vez realizada la valoración, se normalizará conforme a la siguiente fórmula:

Unidad de medida: Puntos.

$Puntuación = (Po / Smax) * Pmax.$

Dónde:

Pmax: Puntuación máxima asignada al criterio (en este caso, 15)

Smax: Suma de la valoración máxima de los ítems que forman el criterio (en este caso, 20).

Po: Suma de la puntuación obtenida por la oferta valorada en los diferentes ítems del criterio

Método de valoración: Según resultado de la fórmula.

Criterio 2.2: Modelo de soporte técnico de sistemas

Se valorarán las propuestas de implantación de un modelo de soporte técnico de sistemas teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Modelo de servicio y una estructura organizativa y de comunicación establecida por el proveedor (valor máximo 5 puntos).
- Modelo de métricas y de mejora continua de la productividad que se genere con el soporte técnico de sistemas para la GISS (valor máximo 5 puntos).
- Modelo de gobierno y relación entre el adjudicatario y la GISS que sea eficiente y que permita organizar los equipos de trabajo del soporte técnico de sistemas para hacer frente a servicios, tareas estructurales, mantenimiento de los sistemas e incidencias sin comprometer los plazos y la calidad del servicio (valor máximo 5 puntos).
- Modelo de gobierno y relación entre el adjudicatario y la GISS para los proyectos que se lleven a cabo dentro del soporte técnico de sistemas (valor máximo 5 puntos).
- Modelo de trabajo, de tal forma que permita mantener el control del servicio en la GISS y generar suficiente trabajo al soporte técnico de sistemas (valor máximo 5 puntos).

Para todos los ítems anteriores, la forma de valorar se establecerá en función del siguiente método:

- 5 puntos, si la propuesta presenta una mejora significativa respecto a lo indicado en esta memoria y, además, el plan de consecución propuesto se considera viable.
- 3 puntos si la propuesta presenta una mejora media respecto a lo indicado en esta memoria y, además, el plan de consecución propuesto se considera viable.
- 1 punto si la propuesta presenta una mejora ligera respecto a lo indicado en esta memoria y, además, el plan de consecución propuesto se considera viable.
- 0 puntos si la propuesta no presenta ninguna mejora respecto a lo indicado en esta memoria o bien el plan de consecución propuesto no se considera viable.

Unidad de medida: Puntos

Sentido: Maximizador

La puntuación total obtenida, una vez realizada la valoración, se normalizará conforme a la siguiente fórmula:

Unidad de medida: Puntos.

$$\text{Puntuación} = (\text{Po} / \text{Smax}) * \text{Pmax}.$$

Dónde:

Pmax: Puntuación máxima asignada al criterio (en este caso, 25)

Smax: Suma de la valoración máxima de los ítems que forman el criterio (en este caso, 25).

Po: Suma de la puntuación obtenida por la oferta valorada en los diferentes ítems del criterio

Método de valoración: Según resultado de la fórmula.

Madrid, 30 de noviembre de 2021

EL DIRECTOR DE PRODUCCIÓN Y SISTEMAS