

ANEXO 10. DOCUMENTO DE LICITACIÓN DE LOS CONTRATOS BASADOS

CONTRATO BASADO EN EL LOTE 2 COMUNICACIONES TRANSVERSALES Y EQUIPAMIENTO PARA CPD, CATEGORÍA 2.2 INFRAESTRUCTURAS PARA EL TRATAMIENTO DE TRÁFICO, DEL ACUERDO MARCO PARA LOS SUMINISTROS Y SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURAS DE COMUNICACIONES, CAPACIDAD DE PROCESO Y ALMACENAMIENTO PARA LA ADMINISTRACION DE LA GENERALITAT, SU SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL Y ENTIDADES ADHERIDAS, EXP. AM 1/21CC.- Nº EXPTE. CNCC23/SEM/20

1.- ENTIDAD Y ÓRGANO DE CONTRATACIÓN:

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	
DENOMINACIÓN	AGENCIA VALENCIANA DE SEGURIDAD Y RESPUESTA A LAS EMERGENCIAS
CÓDIGO DIR3	A10023463
DIRECCIÓN POSTAL	C/Democracia, 77 Torre 4-planta 3, 460108 Valencia
UNIDAD TRAMITADORA	
DENOMINACIÓN	Secretaría Técnica de la AVSRE
DIRECCIÓN POSTAL	C/Democracia, 77 Torre 4-planta 3
OFICINA CONTABLE: ÓRGANO QUE TIENE ATRIBUIDA LA FUNCIÓN DE CONTABILIDAD	
DENOMINACIÓN	Intervención General
CÓDIGO DIR3	G0006297
DIRECCIÓN POSTAL	C/Democracia
ÓRGANO PROPONENTE Y DESTINATARIO DEL OBJETO DEL CONTRATO	
DENOMINACIÓN	Subdirección General de Emergencias
CÓDIGO DIR3	A10023466
DIRECCIÓN POSTAL	Av. Campo del Turia, 66, 46183 – La Eliana

2.- NUMERO DE EMPRESAS INVITADAS A ESTA LICITACIÓN: 5: De acuerdo con la cláusula 25.2 del pliego de condiciones administrativas particulares del acuerdo marco, esta licitación es nivel económico 2, por lo que se invitará a presentar oferta a un mínimo de 5 empresas, siguiendo la puntuación obtenida en la adjudicación del acuerdo marco y la categoría del contrato basado.

3 OBJETO [Referido a las categorías que comprende el lote] .-El objeto de este contrato es el suministro de equipamiento para posibilitar la interconexión de la plataforma de emergencias de la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias con las redes externas IMS, y en especial con las redes 5G de los operadores móviles para la recepción de comunicaciones de emergencia efectuadas al servicio 1·1·2 y para las comunicaciones con centros de control y recursos móviles 5G de los servicios de emergencia que operan en la Comunitat Valenciana.

Con el rápido despliegue de redes y terminales 5G que se ha venido observando desde la implantación comercial de esta tecnología se hace necesario dotar al servicio 1·1·2 de la capacidad necesaria para adaptarse a las innovaciones tecnológicas que esta evolución trae aparejadas. La tecnología 5G va a posibilitar la llegada de nuevos servicios que requieren que se asegure al máximo la seguridad de las comunicaciones, la interoperabilidad y la capacidad de gestión.

El equipamiento a contratar deberá soportar los servicios 5G de comunicaciones vocales, RTT y ViLTE basados en SIP, aportando calidad de servicio (QoS) a las comunicaciones, conectividad mediante la implementación de NAT transversal, normalización SIP mediante la manipulación de cabeceras y seguridad mitigando ataques de denegación de servicio (DoS). Estas prestaciones las proporciona un Session Border Controller (SBC).

Debido a que el servicio telefónico del 1·1·2 Comunitat Valenciana debe ser garantizado en cualquier circunstancia, la AVSRE dispone de dos CPDs y en cada uno de ellos los elementos redundados, por lo que se requieren dos SBC en configuración de alta disponibilidad con redundancia de hardware y software y las funciones y características especificadas en los siguientes apartados.

CPV: 32420000-3 Equipo de red

4.- PRESUPUESTO MÁXIMO DEL CONTRATO, VALOR ESTIMADO Y FORMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO [se consignará en la forma establecida en la cláusula 25.3)

El presupuesto máximo de licitación asciende a 155.000,00 € más 32.550,00 € en concepto de IVA hacen un total de 187.550,00 € según el siguiente desglose:

CONCEPTO	PRESUPUESTO S/IVA	IVA	PRESUPUESTO C/IVA
Suministros	140.000,00 €	29.400,00 €	169.400,00 €
Servicios	15.000,00 €	3.150,00 €	18.150,00 €
TOTAL	155.000,00 €	32.550,00 €	187.550,00 €

La consignación presupuestaria de los fondos financiados con cargo al instrumento Next Generation EU será la siguiente:

FONDOS NEXT GENERATION: 221.91 MRR AVSRE						
	BASE IMPONIBLE		IVA		TOTAL	
	II	VI	II	VI	II	VI
2023	0,00	140.000,00	0,00	29.400,00	0,00	169.400,00
2023	3.500,00	0,00	735,00	0,00	4.235,00	0,00
2024	6.000,00	0,00	1.260,00	0,00	7.260,00	0,00
2025	5.500,00	0,00	1.155,00	0,00	6.655,00	0,00
TOTAL	15.000,00	140.000,00	3.150,00	29.400,00	18.150,00	169.400,00

El valor estimado del contrato teniendo en cuenta que no se prevé prórroga es el siguiente: 155.000,00 €IVA EXCL.

El presente contrato se inscribe dentro de la política palanca V “Modernización y digitalización del tejido industrial y de la PYME, recuperación del turismo e impulso a una España Nación Emprendedora”, componente 15 del PRTR, concretamente inversión 6 (I6) del componente 15 que recoge, entre otras medidas, medidas de apoyo al despliegue del 5G en actividades económicas clave y servicios esenciales, entre los que se incluyen los servicios sociosanitarios y asistenciales. También recoge medidas para el impulso y aceleración del despliegue 5G y el apoyo a la I+D relacionada con las redes 5G y 6G para ecosistemas de innovación, cuya ejecución se instrumenta a través del Real Decreto 960/2022 de 15 de noviembre, por el que se aprueba la concesión directa de una subvención a organismos públicos de gestión de protección civil y emergencias de la Comunidad Autónoma de Extremadura, la Comunitat Valenciana y el Ayuntamiento de Madrid para desarrollar, implementar y validar servicios y comunicaciones 5G para emergencias, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia -Financiado por la Unión Europea- Next Generation EU mediante:

- **Fondos procedentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia:** Hasta un máximo de 171.250 (IVA financiable 50%)

Fondos propios de la Generalitat Valenciana: el importe correspondiente que no sea financiado a través de los Fondos procedentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

POLITICA ANTIFRAUDE: Cualquier persona que tenga conocimiento de hechos que pudieran ser constitutivos de fraude o irregularidad en relación con proyectos u operaciones financiadas total o parcialmente con cargo a fondos procedentes de la Unión Europea podrá poner dichos hechos en conocimiento del Servicio Nacional de Coordinación Antifraude de la Intervención General de la Administración del Estado, por medios electrónicos o a través del canal habilitado al efecto por dicho Servicio en la dirección web:

<http://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/snca/Paginas/ComunicacionSNCA.aspx> y en los términos establecidos en la Comunicación 1/2017, de 6 de abril, del citado Servicio.

5.-DURACIÓN [Cláusula 25.6)

La entrega del suministro, configuración y puesta en marcha se realizará en el plazo de 6 meses a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación del contrato. El servicio de soporte tendrá una duración de 24 meses a partir del día siguiente a la entrega del suministro, configuración y puesta en marcha.

6.- CONDICIONES DE ENTREGA Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La entrega de la totalidad del suministro se realizará en las instalaciones de la AVSRE situadas en la Avenida Camp de Túria 66 de L’Elia, no aceptándose entregas parciales.

El plazo máximo de entrega, configuración y puesta en marcha será de 6 meses a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación del contrato.

7.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN [se escogerán los criterios de entre los que figuran en las siguientes tablas, según dispone la cláusula 25.6)

ORDEN	CRITERIO	PUNTOS (100 PUNTOS)	VALORACIÓN	SOBRE
1	Oferta económica	55	Automática	3
2	Plazo de entrega	10	Automática	3
3	Mejora de los ANS respecto de los establecidos en el PPTP	10	Automática	3
4	Características funcionales o de idoneidad de la solución técnica propuesta	15	Juicio de valor	2
5	Condiciones de mantenimiento, asistencia técnica, servicio postventa	10	Juicio de valor	2

7.1. CRITERIOS SUBJETIVOS O MEDIANTE JUICIOS DE VALOR

[Deberá especificarse las características formales de la memoria técnica así como los criterios para valorar la calidad o idoneidad, cuando sean distintos de los establecidos en la cláusula 25.7]

CRITERIOS SUBJETIVOS		PUNTUACIÓN (25 puntos)
4. Características funcionales o de idoneidad de la solución técnica propuesta (15 puntos)	4.1 Descripción detallada de la arquitectura tecnológica propuesta	5
	4.2 Funcionalidades soportadas por la solución técnica	10
5. Condiciones de mantenimiento, asistencia técnica, servicio postventa	5.1 Mejora de la asistencia técnica y servicios postventa en la medida que mejoren lo solicitado en el PPTP	10

CRITERIO 4 CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES O DE IDONEIDAD DE LA SOLUCIÓN TÉCNICA (15 puntos) (criterio 3.1 del PCAP del AM)

CRITERIO 4.1 Descripción detallada de la arquitectura tecnológica propuesta (5 puntos) (criterio 3.1.1 del PCAP del AM)

Se valorará:

- La exhaustividad en la descripción del equipamiento propuesto y la correcta identificación de cada componente (HASTA 1 punto)

Se considerará ÓPTIMO este apartado si la descripción del equipamiento propuesto es completamente exhaustiva y se identifica cada componente.

Se considerará BUENO este apartado si la descripción del equipamiento propuesto no es

completamente exhaustiva o no se identifica cada componente.

Se considerará SUFICIENTE este apartado si la descripción del equipamiento propuesto no es completamente exhaustiva ni se identifica cada componente.

Se considerará INSUFICIENTE este apartado si no se incluye la descripción del equipamiento propuesto.

- La exhaustividad en la definición de todas las licencias y mantenimiento asociados a cada componente de los distintos bloques (hasta 1 punto)

Se considerará ÓPTIMO este apartado si se describen exhaustivamente todas las licencias y mantenimientos asociados, y se corresponden con lo exigido en el PPTP.

Se considerará BUENO este apartado si únicamente se describen exhaustivamente o bien las licencias o bien los mantenimientos asociados, y aquel que no se describa exhaustivamente es descrito, pero de manera no exhaustiva. Las descripciones que se incluyan deben corresponderse con lo exigido en el PPTP.

Se considerará SUFICIENTE este apartado si tanto las licencias como los mantenimientos son descritos, pero no de manera exhaustiva, y se corresponden con lo exigido en el PPTP.

Se considerará INSUFICIENTE este apartado si las licencias, los mantenimientos o ambos no son descritos o no se corresponden con lo exigido en el PPTP.

- El grado de adaptación de los equipamientos y las propuestas de configuración a los requerimientos exigidos en el correspondiente PPTP asociados a las capacidades de rendimiento, compatibilidad u otro parámetro objetivo (hasta 3 puntos)

Se considerará ÓPTIMO este apartado si los equipamientos y configuraciones propuestas se adaptan perfectamente a los requerimientos exigidos en el PPTP en cuanto a alta disponibilidad, características del hardware requerido, seguridad, funciones de comunicaciones y capacidad.

Se considerará BUENO este apartado si los equipamientos y configuraciones propuestas se adaptan, pero no perfectamente, a los requerimientos exigidos en el PPTP en cuanto a alta disponibilidad, características del hardware requerido, seguridad, funciones de comunicaciones y capacidad.

Se considerará SUFICIENTE este apartado si los equipamientos y configuraciones propuestas tienen una adaptación en grado mínimo a los requerimientos exigidos en el PPTP en cuanto a alta disponibilidad, características del hardware requerido, seguridad, funciones de comunicaciones y capacidad.

Se considerará INSUFICIENTE este apartado si los equipamientos y configuraciones propuestas no se adaptan a los requerimientos exigidos en el PPTP en cuanto a alta disponibilidad, características del hardware requerido, seguridad, funciones de comunicaciones y capacidad.

CRITERIO 4.2 Funcionalidades soportadas por la solución técnica (10 puntos) (criterio 3.1.2 del PCAP del AM)

Se valorará:

- La calidad y coherencia de las propuestas de funcionalidades soportadas por la solución propuesta a los requerimientos mínimos establecidos en el correspondiente pliego técnico. La calidad de las propuestas

en cuanto a las funcionalidades requeridas se basará en la documentación técnica y demostrativa referenciados en las ofertas (hasta 5 puntos)

Se considerará ÓPTIMO este apartado si la propuesta de funcionalidades cumple totalmente con lo establecido en el pliego técnico en cuanto a protocolos soportados, servicios de redes 5G soportados por el protocolo SIP, conexión entre redes SIP y SIP-I, balanceo de carga de llamadas, enrutamiento, keep alive, transcoding, generación de tonos de llamada, registro de llamadas y registro de calidad de las llamadas.

Se considerará BUENO este apartado si la propuesta de funcionalidades cumple en gran medida con la calidad y coherencia establecidos en el pliego técnico en cuanto a protocolos soportados, servicios de redes 5G soportados por el protocolo SIP, conexión entre redes SIP y SIP-I, balanceo de carga de llamadas, enrutamiento, keep alive, transcoding, generación de tonos de llamada, registro de llamadas y registro de calidad de las llamadas.

Se considerará SUFICIENTE este apartado si la propuesta de funcionalidades cumple escasamente con la calidad y coherencia establecidos en el pliego técnico en cuanto a protocolos soportados, servicios de redes 5G soportados por el protocolo SIP, conexión entre redes SIP y SIP-I, balanceo de carga de llamadas, enrutamiento, keep alive, transcoding, generación de tonos de llamada, registro de llamadas y registro de calidad de las llamadas.

Se considerará INSUFICIENTE este apartado si la propuesta de funcionalidades no cumple con la calidad y coherencia establecidos en el pliego técnico en cuanto a protocolos soportados, servicios de redes 5G soportados por el protocolo SIP, conexión entre redes SIP y SIP-I, balanceo de carga de llamadas, enrutamiento, keep alive, transcoding, generación de tonos de llamada, registro de llamadas y registro de calidad de las llamadas.

- Funcionalidades que aporten un mejor nivel de servicio en los parámetros definidos en los pliegos. La idoneidad de las propuestas en cuanto a las funcionalidades adicionales se basará en la documentación técnica y demostrativa referenciada en las ofertas. En particular, se valorará especialmente tanto el incremento en el número de interfaces de la solución aportada respecto al mínimo solicitado como el incremento del tráfico soportado respecto al mínimo solicitado (hasta 5 puntos)

Se considerará ÓPTIMO este apartado si las funcionalidades que mejoren los parámetros de nivel de servicio definidos en los pliegos, especialmente el número de interfaces y el tráfico soportado, mejoran dichos parámetros de manera muy significativa, ofreciendo un mínimo de 40 interfaces SIP adicionales a los 40 requeridos en cada SBC y posibilidad de cursar hasta 1000 sesiones concurrentes SIP.

Se considerará BUENO este apartado si las funcionalidades que mejoren los parámetros de nivel de servicio definidos en los pliegos, especialmente el número de interfaces y el tráfico soportado, mejoran dichos parámetros de manera significativa, ofreciendo 20 interfaces SIP adicionales a los 40 requeridos en cada SBC y posibilidad de cursar hasta 750 sesiones concurrentes SIP.

Se considerará SUFICIENTE este apartado si las funcionalidades que mejoren los parámetros de nivel de servicio definidos en los pliegos, especialmente el número de interfaces y el tráfico soportado, mejoran dichos parámetros de manera poco significativa, ofreciendo alguna mejora en cuanto a interfaces SIP adicionales a los 40 requeridos en cada SBC o la posibilidad de cursar más de 500 sesiones concurrentes SIP.

Se considerará INSUFICIENTE este apartado si las funcionalidades que mejoren los parámetros de nivel de servicio definidos en los pliegos, especialmente el número de interfaces y el tráfico soportado, no mejoran dichos parámetros.

CRITERIO 5 CONDICIONES DE MANTENIMIENTO, ASISTENCIA TÉCNICA, SERVICIO POSTVENTA (10 puntos) *(criterio 3.2 del PCAP del AM)*

CRITERIO 5.1 En relación con la asistencia técnica y los servicios postventa se valorarán los procedimientos de atención en la medida en que mejoren y aporten calidad a la prestación solicitada en el correspondiente PPTP (10 puntos) (criterio 3.2.2 del PCAP del AM)

Se valorará:

- La mejora en el soporte postventa ofrecido respecto a lo solicitado en el PPTP. En concreto, se valorarán aquellas propuestas que mejoren los apartados del PPTP 4.e y 4.f (10 puntos)

Se considerará ÓPTIMO este apartado si la propuesta ofrece la instalación de todas las nuevas versiones del Software del SBC que vayan apareciendo durante el periodo de soporte y además ofrece realizar todas las reconfiguraciones del SBC que se soliciten, sin imponer ningún límite numérico a éstas.

Se considerará BUENO este apartado si la propuesta ofrece la instalación de 2 nuevas versiones del Software del SBC durante el periodo de soporte y además ofrece realizar todas las reconfiguraciones del SBC que se soliciten, sin imponer ningún límite numérico a éstas.

Se considerará SUFICIENTE este apartado si la propuesta ofrece realizar todas las reconfiguraciones del SBC que se soliciten, sin imponer ningún límite numérico a éstas.

Se considerará INSUFICIENTE este apartado si la propuesta no ofrece realizar todas las reconfiguraciones del SBC que se soliciten, independientemente de las nuevas versiones del Software del SBC que oferten instalar.

Las ofertas se presentarán en soporte electrónico, en formato pdf, en un documento con tamaño de letra Arial, Calibrí o Roboto 11-12 (o similar) y con un índice numerado con los apartados que se definen. La extensión máxima de la memoria técnica a presentar no podrá exceder de 30 páginas (DIN A4), anexos no incluidos. No será valorado el contenido de las ofertas a partir de la página 31

Los licitadores incluirán en este sobre la documentación relacionada con los criterios de adjudicación ponderables mediante juicio de valor a los que se refiere la cláusula 7 del presente pliego. Si algún licitador no aporta la documentación relativa a alguno de los criterios, o la misma no contiene todos los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, la proposición no será valorada respecto del criterio de que se trate

La valoración de los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor se efectuará por la Mesa de contratación, a cuyo efecto se podrán solicitar los informes técnicos que considere precisos de conformidad con lo previsto en el artículo 150.1 y 157.5 de la LCSP: informes para verificar que las ofertas cumplen con las especificaciones técnicas del pliego .

Se rechazarán las ofertas que en el sobre electrónico nº2 incluyan datos correspondientes al sobre electrónico nº3.

7.2. CRITERIOS OBJETIVOS O EVALUABLES AUTOMÁTICAMENTE

CRITERIO 1 OFERTA ECONÓMICA (55 puntos) (criterio 1 del PCAP del AM)

Las proposiciones económicas se valorarán aplicando la siguiente fórmula:

$$P_i = (P_{max} * B_i * K) + L$$

Donde:

Sea P_i la puntuación que otorga la fórmula a la proposición económica i en este criterio de valoración, con una precisión de dos decimales redondeándose al más próximo.

Sea B_i la baja de la proposición económica i respecto al precio base de licitación, con una precisión de dos decimales redondeándose al más próximo:

$$B_i = \left(\frac{\text{Precio Base de licitación (PBL)} - \text{Precio ofertado (O}_i)}{\text{Precio Base de licitación (PBL)}} \right)$$

Sea P_{max} la puntuación máxima establecida en el pliego para el criterio precio (55 puntos).

El *Precio Base de licitación (PBL)* y el *Precio Ofertado (O_i)* son importes sin IVA, expresados en euros.

Sea B_{max} la baja mayor de todas las ofertas, con una precisión de dos decimales redondeándose al más próximo al alza.

Sea K un valor igual a:

- A) Si $B_{max} \leq 0,2(20\%) \rightarrow K = 5$
- B) Si $B_{max} > 0,2(20\%) \rightarrow K = \frac{1}{B_{max}}$

Sea L un valor igual a:

- A) Si $B_i = 0(0\%) \rightarrow L = 0$
- B) Si $B_i > 0(0\%) \rightarrow$ entonces:
 - B.1) Si $B_{max} \leq 0,2(20\%) \rightarrow L = P_{max} - (P_{max} * B_{max} * 5)$
 - B.2) Si $B_{max} > 0,2(20\%) \rightarrow L = 0$

CRITERIO 2 PLAZO DE ENTREGA (10 puntos) (criterio 2.1 del PCAP del AM)

Se valorará el compromiso en la reducción del plazo de suministro, configuración y puesta en marcha respecto al máximo establecido de 6 meses. En caso de no cumplirse este compromiso se aplicarán las penalizaciones

especificadas en el apartado 11.3

Se asignarán puntos conforme a la siguiente tabla:

PLAZO DE ENTREGA OFERTADO	PUNTUACIÓN
Inferior a 3 meses	10
Mayor o igual a 3 meses e inferior a 4 meses	6
Mayor o igual a 4 meses e inferior a 5 meses	3
Mayor o igual a 5 meses e inferior a 6 meses	1
Igual a 6 meses	0

CRITERIO 3 MEJORA DE LOS ANS RESPECTO DE LOS ESTABLECIDOS EN EL PPTP (10 puntos) (criterio 2.4 del PCAP del AM)

Se valorará la reducción de los tiempos requeridos en los acuerdos de nivel de servicio detallados en el PPTP acorde a la siguiente tabla

MEJORA OFERTADA	PUNTUACIÓN
Tiempo de respuesta máximo: inferior o igual a 1 hora	5
Tiempo de respuesta máximo: mayor a 1 hora e inferior o igual a 2 horas	3
Tiempo de respuesta máximo: mayor a 2 horas e inferior o igual a 3 horas	2
Tiempo de respuesta máximo: mayor a 3 horas e inferior a 4 horas	1
Tiempo de respuesta máximo: igual a 4 horas	0
Tiempo de resolución de incidentes máximo: inferior o igual a 4 horas	5
Tiempo de resolución de incidentes máximo: mayor a 4 horas e inferior o igual a 8 horas	3
Tiempo de resolución de incidentes máximo: mayor a 8 horas e inferior a 24 horas	1
Tiempo de resolución de incidentes máximo: igual a 24 horas	0

8.- GARANTÍA [Cláusula 25.11).- Según lo establecido en la cláusula 25.11 del Acuerdo Marco AM 1-21CC

9.- RÉGIMEN ESPECÍFICO DE PENALIDADES. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO [Cláusula 27) .

Se establecen indicadores para los siguientes elementos:

- Entrega del suministro, configuración, puesta en marcha
- Soporte: Incidente hardware y/o software: Todo incidente hardware y/o software, que haga que el servicio no funcione, o funcione de forma degradada
- Soporte: Consultas técnicas: Se podrán realizar consultas técnicas durante el periodo de soporte sobre el funcionamiento de los equipos

HITOS / INCIDENTES / CONSULTAS TÉCNICAS				
SERVICIO	Tiempos máximos	Tiempos máximos de	Horario de aplicación	Período Medición

	de respuesta	resolución		
HITO. Suministro, configuración, puesta en marcha	No aplica	6 meses desde la formalización del contrato	No aplica	No aplica
Soporte: Incidente hardware y/o software	4 horas salvo que haya sido ofertada una cifra menor	24 horas salvo que haya sido ofertada una cifra menor	Completo	Mensual
Soporte: Consultas técnicas	8 horas	24 horas	Laborable	

9.1 CALENDARIO Y HORARIO DE AMPLIACIÓN DE ANS

Será el siguiente:

Tipo de Servicio	Horario
Laborable	12 x 5 - lunes a viernes de 8h a 20h
Completo	24 x 7 - lunes a domingo de 0h a 24h

9.2 TERMINOLOGÍA ASOCIADA

Hora de notificación: Hora en la que se comunica el incidente o consulta técnica al proveedor a través de una incidencia en las herramientas de *ticketing*.

Hora de resolución o entrega: Hora en que la incidencia ha sido resuelta.

Parada de reloj: Tiempo no imputable a la empresa adjudicataria por causas consensuadas con la AVSRE. La dirección del contrato consensuará con la empresa adjudicataria las posibles paradas de reloj. Se medirá en horas.

Tiempo de respuesta (TR) : Periodo de tiempo desde la comunicación de la incidencia hasta que la persona o equipo de mantenimiento contacta con la dirección del contrato indicando que se pone en disposición de resolverla.

Tiempo de resolución (TS) : Periodo de tiempo de trabajo efectivo desde la notificación del incidente o consulta técnica hasta que se alcanza su resolución. Este periodo no incluye las demoras por causas ajenas a la empresa adjudicataria como acceso a instalaciones, contacto con el afectado en caso de que fuese necesario, o los tiempos empleados por otros grupos de soporte ajenos a la empresa adjudicataria para su resolución. Se medirá en horas.

La medición del acuerdo se realizará con la siguiente fórmula:

Tiempo de Resolución (TS) = Hora de resolución – Hora de notificación – Paradas de reloj

El cálculo del tiempo de resolución será el tiempo transcurrido desde que se abre la incidencia hasta que se resuelve, teniendo en cuenta las posibles paradas de reloj, calculado en horas.

9.3 PENALIDADES

Se medirán los tiempos de respuesta y los de resolución de las incidencias cerradas en el periodo objeto de medición, teniendo en cuenta los tiempos máximos de respuesta y de resolución, aplicándose la penalidad ante su incumplimiento tal y como se describe a continuación:

ENTREGA DEL SUMINISTRO, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA.

En el caso que se supere el plazo máximo (6 meses desde la formalización del contrato, a menos que se haya ofertado como mejora un plazo menor, en cuyo caso los tiempos comenzarán a contar a partir de dicho plazo ofertado) del suministro, configuración y puesta en marcha, se penalizará con un 0,5% del importe del contrato por cada día de retraso, medido en días naturales, hasta un máximo de 20 días, es decir, hasta un 10% del importe del contrato.

SOPORTE (INCIDENTES HARDWARE Y/O SOFTWARE, CONSULTAS TÉCNICAS).

a) **El tiempo máximo de respuesta de los incidentes hardware y/o software de la plataforma centralizada** es de 4 horas o el tiempo máximo de respuesta ofertado, el que resulte menor.

Cuando el Tiempo de Respuesta (TR) de un incidente hardware y/o software supere el tiempo máximo correspondiente, se penalizará proporcionalmente el tiempo excedido del ANS objetivo de la siguiente forma:

- 100€ por cada hora adicional hasta que alcance el triple del tiempo máximo de respuesta
- 200€ por cada hora adicional si se supera el triple del tiempo máximo de respuesta, hasta alcanzar el 100% del importe anual del soporte

b) **El tiempo máximo de respuesta de las consultas técnicas** es de 8 horas.

Cuando el Tiempo de Respuesta (TR) de una consulta técnica supere el tiempo máximo correspondiente, se penalizará proporcionalmente el tiempo excedido del ANS objetivo de la siguiente forma:

- 100€ por cada hora adicional hasta que alcance el triple del tiempo máximo de respuesta
- 200€ por cada hora adicional si se supera el triple del tiempo máximo de respuesta, hasta alcanzar el 100% del importe anual del soporte

c) Los tiempos de resolución (TS) se penalizarán de la siguiente forma:

El tiempo máximo de resolución de los incidentes hardware y/o software es de 24 horas o el tiempo máximo de respuesta de incidentes ofertado, el que resulte menor.

El tiempo máximo de resolución de las consultas técnicas es de 48 horas.

Cuando el Tiempo de Resolución (TS) de un incidente hardware y/o software o consulta técnica supere el tiempo máximo correspondiente, se penalizará proporcionalmente el tiempo excedido del ANS objetivo de la siguiente forma:

- 100€ por cada hora adicional hasta que alcance el triple del máximo de resolución
- 200€ por cada hora adicional si se supera el triple del tiempo máximo de resolución, hasta alcanzar el 100% del importe anual del soporte

10.- RESPONSABLE DEL CONTRATO BASADO [Cláusula 26.3]

El responsable del contrato será la Subdirección General de Emergencias

11. RÉGIMEN DE FACTURACIÓN [Cláusula 26.5]

La facturación se realizará de la siguiente forma:

- 1 Cuando el suministro de los equipos, su configuración y puesta en marcha, junto con el suministro de las suscripciones, esté todo entregado con conformidad de la AVSRE, se generará una factura con los importes correspondientes.
- 2 El servicio de soporte se facturará anualmente a la finalización de cada periodo.

Se emitirán facturas diferenciadas para aquellas prestaciones financiadas con cargo al instrumento financiero Next Generation EU – MRR respecto a aquellas otras financiadas con fondos propios.

12. PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.- De acuerdo con la cláusula 25.9 del pliego de condiciones administrativas particulares del acuerdo marco, esta licitación es nivel económico 2, por lo que el plazo para presentar oferta será de 15 días hábiles desde la notificación de la invitación.

CONTENIDO DE LAS OFERTAS Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS.- Se presentarán 2 sobres electrónicos, que contendrán:

Sobre nº2: Documentación relativa a los criterios cuantificables mediante juicio de valor

Deberá incluir la documentación para la valoración de los criterios calificables por juicio de valor. En concreto se deberá entregar una memoria técnica que contenga, como mínimo la siguiente información:

1. Presentación somera de la solución propuesta
2. Resumen ejecutivo de los elementos que constituyen la solución propuesta, indicando en el mismo modelo exacto, cantidad, si cada elemento es hardware, software, elementos pasivos o complementarios, soporte o servicio. Cuando el elemento se corresponda con un soporte o servicio se indicará la duración
3. Esquemas físico, lógico y funcional de la propuesta técnica con información suficiente para evaluar su arquitectura
4. Información de referencias a la documentación técnica oficial del fabricante de cada elemento hardware, software, elemento pasivo y funcionalidad incluida en la propuesta que justifiquen el cumplimiento de los requisitos y permitan evaluar la adecuación a los objetivos técnicos detallados en este contrato
5. Detalle de las posibles funcionalidades que aporten un mejor nivel de servicio que el mínimo exigido, junto con la referencia a documentación técnica correspondiente, que se incluyan en la propuesta
6. Propuesta del plan de análisis, instalación, puesta en marcha y asistencia postventa que permita evaluar la propuesta en cuanto a los servicios profesionales exigidos en el pliego de prestaciones técnicas particulares. Se deberán detallar los procesos y tareas incluidos en cada fase, las metodologías a seguir y herramientas de apoyo para la consecución de los objetivos de cada fase
7. Descripción del equipo de trabajo que se dedicará a prestar los servicios profesionales requeridos con detalle de grado de dedicación, perfil técnico, experiencia y nivel de acreditación (certificación) del fabricante para la implantación de la solución propuesta

Sobre nº 3: Documentación relativa a los criterios cuantificables de forma automática y/o mediante fórmulas
Incluirá la documentación para la valoración de los criterios establecidos según el modelo de Anexo Criterios Automáticos, que se facilita en la propia Plataforma de Contratación del Sector Público, debidamente cumplimentado.

ANEXO DE OFERTA ECONÓMICA

El órgano competente

(Firma electrónica del órgano)

Fiscalizado por la Intervención Delegada