



MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO DE
SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES

Documentación Técnica para Servicios

Objeto del contrato Servicio de mantenimiento de la infraestructura de escritorios virtuales HORIZON de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social.		
Destino: GISS		Forma de tramitación: Procedimiento Abierto Simplificado Art. 159.6 LCSP
Fecha: Agosto 2024	Cantidad:	Techo presupuestario: 53.056,08 € CON IVA
Periodo contractual: 1 año		
Tipo: Hardware		Instalación requerida: NO
Empresas consultadas:		

Antecedentes, situación actual y justificación de la necesidad

La Gerencia de Informática de la Seguridad Social (en adelante GISS), como servicio común para la gestión y administración de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el sistema de la Seguridad Social, es responsable de garantizar la prestación del servicio que proporciona el equipamiento cuyo mantenimiento es objeto de la contratación que se propone en esta memoria.

En este caso, esta prestación consiste en la habilitación de escritorios virtuales destinados al teletrabajo de empleados públicos y personal externo que presta servicio en las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social a través de la infraestructura hardware VMware HORIZON, junto con su licenciamiento software asociado. Esta infraestructura fue objeto de renovación a través del expediente 2020/6638, formalizado en 2020, que recoge un periodo de garantía de 3 años.

Finalizado el periodo de garantía incluido en esta adquisición y dado que la necesidad de utilización de este equipamiento se mantendrá por los próximos años, siendo esencial para el correcto funcionamiento de la Seguridad Social, se convoca este procedimiento, cuyo periodo estimado de ejecución comienza en agosto de 2024 y finaliza en julio de 2025, fecha en la que se valorará la posibilidad de iniciar un nuevo expediente o se decida no continuar con el mantenimiento de estos equipos.

Naturaleza y extensión de las necesidades

La necesidad a satisfacer es el mantenimiento preventivo y correctivo, así como el soporte y licenciamiento software, de los equipos pertenecientes a la infraestructura de escritorios virtuales VMware HORIZON, que aún se encuentran en su fase de vida útil, y que son necesarios para permitir la modalidad de trabajo en remoto del personal que presta servicios en las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social.

Procedimiento de adjudicación

Este expediente se tramitará con carácter ordinario por procedimiento Abierto Simplificado según lo previsto en el artículo 159.6 de la LCSP.

División en lotes

Dada la naturaleza de este contrato no procede la división en lotes debido a que corresponde al mantenimiento de una solución de virtualización de escritorios VMWare Horizon que se comercializan como una unidad, integrando todos los sistemas hardware y software de proceso, almacenamiento y comunicaciones en uno solo, que requieren unas condiciones unificadas en cuanto a soporte y una gestión unitaria de las prestaciones de forma que las actualizaciones necesarias puedan ser realizadas de forma planificada y centralizada.

Periodo contractual

El nuevo procedimiento abierto debe cubrir el servicio de mantenimiento de todo el equipamiento hardware operativo descrito más adelante, para el periodo comprendido entre las siguientes fechas:

Fecha de inicio prevista	01/08/2024
Plazo inicial del contrato	1 año
Fecha fin prevista	31/07/2025
Prórrogas previstas	NO

El plazo de ejecución del contrato comenzará con la fecha de inicio prevista o, en caso de ser posterior, el día siguiente a la fecha de formalización del contrato.

Justificación económica

La determinación del precio del contrato, conforme al artículo 309 de la LCSP, se ha efectuado por el sistema de precios unitarios de los equipos a mantener.

Valor estimado

En la determinación del importe máximo se ha considerado todos los costes unitarios de mercado actualizados al volumen de equipos a mantener, considerando el precio unitario mensual según precios de mercado.

En todos los casos, se ha multiplicado este precio unitario mensual de cada equipo, por el número de meses que estará en mantenimiento, obteniéndose, finalmente, la siguiente tabla (precios IVA excluido):

TIPO EQUIPAMIENTO	MODELO	NÚMERO EQUIPOS	PRECIO UNITARIO MENSUAL	MESES: 01/08/2024 a 31/07/2025	TOTAL EXPEDIENTE
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	24	136,50 €	12	39.312,00 €
SWITCH	S3124	3	21,00 €	12	756,00 €
SWITCH	S5224F	6	52,50 €	12	3.780,00 €

Por tanto, según lo expuesto, se considera como importe máximo de licitación que incluye todos los costes de mercado para la realización del servicio en condiciones óptimas la cantidad **CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO EUROS (43.848,00 €)**, IVA EXCLUIDO.

El **valor estimado**, de acuerdo con el detalle anterior, asciende a **CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO EUROS (43.848,00 €)**, IVA EXCLUIDO.

Detalle técnico

1. EQUIPAMIENTO A MANTENER

Se debe dar cobertura de servicio de mantenimiento respecto al equipamiento hardware detallado a continuación, y situado en la ubicación indicada, formado por equipamiento del fabricante DELL:

TIPO DE EQUIPAMIENTO	MODELO	NÚMERO DE SERIE	UBICACIÓN
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	5NXMB93	C/ ALCUÑEZA, S/N – TORREJÓN DE ARDÓZ 28850 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	6NXMB93	C/ ALCUÑEZA, S/N – TORREJÓN DE ARDÓZ 28850 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	7NXMB93	C/ ALCUÑEZA, S/N – TORREJÓN DE ARDÓZ 28850 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	8NXMB93	C/ ALCUÑEZA, S/N – TORREJÓN DE ARDÓZ 28850 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	9NXMB93	C/ ALCUÑEZA, S/N – TORREJÓN DE ARDÓZ 28850 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	BNXMB93	C/ ALCUÑEZA, S/N – TORREJÓN DE ARDÓZ 28850 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	C6YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	56YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	46YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	J6YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	H6YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	I7YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	G6YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	I6YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	D6YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	B6YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	66YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	76YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	36YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	86YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)

SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	J5YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	96YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	26YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SERVIDOR INTEL	POWEREDGE R740 XL	F6YPB93	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SWITCH	S3124	JN6D9Z2	C/ ALCUÑEZA, S/N – TORREJÓN DE ARDÓZ 28850 (MADRID)
SWITCH	S3124	3SSLPK2	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SWITCH	S3124	SVSLPK2	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SWITCH	S5224F	1FQF9Z2	C/ ALCUÑEZA, S/N – TORREJÓN DE ARDÓZ 28850 (MADRID)
SWITCH	S5224F	JKCMPK2	C/ ALCUÑEZA, S/N – TORREJÓN DE ARDÓZ 28850 (MADRID)
SWITCH	S5224F	1FRF9Z2	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SWITCH	S5224F	1F6F9Z2	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SWITCH	S5224F	1FJF9Z2	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)
SWITCH	S5224F	1GLF9Z2	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N – MADRID 28041 (MADRID)

2. PRESTACIONES

Las prestaciones contempladas dentro del contrato, así como sus condiciones particulares son las siguientes.

2.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El contratista proporcionará asistencia técnica a petición de la GISS con el fin de solucionar las averías hardware, o incidencias relacionadas con los sistemas operativos, que se presenten en cualquiera de los equipos objeto del contrato, incluidas las licencias, que impidan su correcto funcionamiento, tanto de los componentes integrados como de aquellos accesorios o elementos opcionales que complementen la funcionalidad del mismo. Es obligación de la firma adjudicataria dejar el equipo en perfecto funcionamiento, con reposición de la información, caso de ser viable y considerarlo necesario la GISS.

Se considerará como avería el deterioro de un equipo hardware como consecuencia del uso, caída accidental en el transporte o de cualquier otro evento que se produzca y que conlleve a una disminución en su correcto funcionamiento.

En el caso de que para la solución de la avería baste con la reparación del componente, la GISS podrá autorizarla cuando no comporte disminución de la fiabilidad ni de las prestaciones.

Con carácter general, todas las reparaciones deberán realizarse "in situ" por el servicio técnico. Cuando lo anterior no sea posible será de aplicación lo dispuesto en el apartado 2.5 "Equipo alternativo" y la firma adjudicataria dejará instalado otro equipo en préstamo de la misma naturaleza y de características iguales o superiores. Una vez reparado el equipo se devolverá a su destino y se comprobará que el componente o equipo devuelto sea el mismo que la firma adjudicataria retiró para su reparación. Si la reparación no fuera posible, la empresa adjudicataria informará del cambio de equipo a través del Sistema de Gestión de Incidencias de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social.

Tanto en su respuesta ante la comunicación de la incidencia como en la resolución de la propia avería, el contratista deberá contemplar unos tiempos máximos dependientes de la naturaleza y ubicación del equipo averiado.

El contratista garantizará que el repuesto que utilice para solucionar una avería en un componente hardware de un equipo tendrá una versión de firmware compatible y a nivel con el resto de los componentes de dicho equipo. Para asegurar esta versión de firmware y en caso de dudas se podrá consultar con la GISS cuál es la versión mínima que debe instalar el contratista.

2.2. HERRAMIENTA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS/AVERÍAS

El registro de incidencias (tanto hardware como software) se realizará por parte del personal de la GISS en el Sistema de Gestión de Incidencias de la Seguridad Social. La notificación de las mismas a la empresa adjudicataria del servicio se realizará mediante correo electrónico generado desde el mismo Sistema de Gestión de Incidencias.

Para la gestión de dichas incidencias (recepción, seguimiento y resolución), la empresa adjudicataria deberá acceder a dicho Sistema de Gestión de Incidencias de la Seguridad Social por medio de las líneas de comunicaciones, Internet u otro sistema de comunicación que determine la GISS. Existirá la posibilidad, y siempre a petición de la GISS, de habilitar otros sistemas de notificación tales como la notificación telefónica, fax o correo electrónico.

Podrá exigirse, por parte del Responsable del Contrato, el acceso a la herramienta mediante el uso de certificado electrónico personal emitido por una autoridad reconocida y cualificada como puede ser la FNMT.

En el caso de que el Sistema de Gestión de Incidencias de la Seguridad Social no esté disponible, el contratista dispondrá de canales alternativos con soporte vía web para la notificación con acuse de recibo y seguimiento de incidencias/averías. Asimismo, se contará con un soporte telefónico para notificar los casos en los que el soporte web no se considere suficiente.

2.3. PLAN DE MANTENIMIENTO

El contratista, de acuerdo con las obligaciones establecidas, informará al Responsable del Contrato del Plan de Mantenimiento previsto en la ejecución del contrato. En él se incluirá la descripción y el calendario de las revisiones preventivas, los procedimientos para pasar de la situación de incidencia a la situación de intervención y de ésta a la de funcionamiento normal. Asimismo, se designarán los interlocutores (entre ellos el Jefe de Proyecto) por parte del contratista, los formularios para el control de los elementos constitutivos de la prestación del servicio tales como el tiempo de respuesta, el de reparación, número de personas involucradas, piezas y componentes sustituidos, así como todos los factores objetivos que sirvan para medir la calidad del servicio.

En base al Plan de Mantenimiento presentado por el contratista, el Responsable del Contrato validará él mismo o, en el supuesto de ser necesario, establecerá las correcciones oportunas que sean necesarias para que este correctamente alineado con las obligaciones establecidas.

El contratista incluirá dentro del Plan de Mantenimiento el compromiso, por su parte, de comunicar al Responsable del Contrato todas las novedades que se hayan producido en el microcódigo y funcionalidad de las máquinas objeto del contrato, desde la última actuación. A partir de estos datos la Gerencia de Informática de la Seguridad Social decidirá la conveniencia de la instalación por parte del contratista.

2.4. DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS

El contratista garantizará, la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuesto necesario, original o compatible, homologado por el fabricante o incluido en las matrices de compatibilidad del fabricante, para el mantenimiento de los equipos amparados por el contrato.

Las piezas sustituidas pasarán a ser propiedad del contratista. En el caso de sustitución temporal, el contratista devolverá el equipo original una vez reparado. En el supuesto de cambio, el nuevo equipo podrá quedar en propiedad de la Administración. El contratista procederá a actualizar el inventario del mismo modo que en la notificación y resolución de averías.

El contratista garantizará que el repuesto que utilice para solucionar una avería en un componente hardware de un equipo tendrá una versión de firmware compatible y a nivel con el resto de los componentes de dicho equipo. Para asegurar esta versión de firmware y en caso de dudas se podrá consultar con la Gerencia de Informática de la Seguridad Social cuál es la versión mínima que debe instalar el contratista.

2.5. EQUIPO ALTERNATIVO

El contratista, en el caso que la reparación de una avería no se pudiese realizar en el plazo máximo recogido en los ANS del apartado 3 o inferior si se hubiese ofertado la reducción de los tiempos de reparación/resolución, deberá sustituir temporalmente el equipo o sistemas por otro de similares características e iguales o superiores prestaciones que ofrezca la misma funcionalidad, hasta la resolución definitiva de la avería. Si la situación se mantuviese a la finalización del contrato, el equipo de sustitución pasará a ser propiedad de la Administración.

Se entiende que la sustitución supondrá la instalación en el nuevo equipo físico de todos los equipos lógicos de base, de aplicación y datos existentes en el equipo físico sustituido. Asimismo, todas las operaciones de traslado e instalación de los equipos afectados correrán por cuenta del contratista.

Los equipos sustituidos deberán ser debidamente etiquetados de acuerdo con el apartado siguiente Inventariado de Equipos.

2.6. INVENTARIADO DE EQUIPOS

Todos aquellos equipos incluidos en el contrato de mantenimiento deberán estar debidamente etiquetados e inventariados, para lo cual la Gerencia de Informática proporcionará a la firma adjudicataria las normas de control y etiquetado de equipos vigentes, así como etiquetas suficientes para la inventariado y etiquetado de los elementos que proceda, durante el periodo de mantenimiento. Ésta, a su vez, lo informará mediante el medio que la Gerencia de Informática determine.

2.7. DISPONIBILIDAD DE NUEVAS ACTUALIZACIONES

El contratista garantizará la disponibilidad, de nuevas actualizaciones del equipo lógico de microcódigo de aquellos equipos físicos objeto del contrato que así lo precisen. La implantación de los productos suministrados como consecuencia del cumplimiento de esta prestación requerirá la autorización expresa del Responsable del Contrato.

Se considera expresamente incluido el soporte y actualización del sistema operativo, software y licenciamiento de los equipos.

El suministro de la actualización incluirá tanto los productos como la documentación asociada. El contratista tendrá la obligación de suministrar las actualizaciones a medida que sean liberadas durante la vigencia del contrato.

La actualización no se considerará finalizada sin la realización de las comprobaciones y diagnósticos asociados.

Al menos una vez al año, el contratista proporcionará revisiones de las versiones de todos los componentes de la solución, para asegurar la matriz de interoperabilidad, proporcionando de esta manera un ciclo de vida a la solución, minimizando los riesgos de actualización y proveyendo actualizaciones de firmware.

2.8. FRECUENCIA DE LAS REVISIONES

El contratista proporcionará asistencia técnica de carácter periódico para la realización de las operaciones pertinentes indicadas en las especificaciones de cada uno de los equipos, al objeto de evitar un deterioro de los mismos, así como reducir el riesgo de averías.

Los trabajos a realizar durante las revisiones de carácter preventivo de los equipos físicos objetos del presente contrato dependerán de la naturaleza de los mismos, debiendo ajustarse a las recomendaciones del fabricante.

En el caso de que el mantenimiento preventivo de un equipo exija una parada planificada del mismo, el responsable del contrato decidirá el momento idóneo para la realización de la misma.

Sin perjuicio del plan de mantenimiento preventivo que el contratista ejecutará de forma periódica, la GISS podrá solicitar en cualquier momento y de forma puntual la ejecución de operaciones de mantenimiento preventivo con objeto de solventar cualquier situación anómala que haya detectado en el equipamiento y garantizar su correcto funcionamiento en el futuro.

2.9. PERSONAL TÉCNICO DESTACADO EN LA INSTALACIÓN

El contratista dedicará el personal técnico necesario, que acudirá regularmente para realizar las funciones de mantenimiento preventivo de equipos y sistemas, y que en los casos que sea necesario mantendrá de forma temporal su presencia en las instalaciones.

2.10. TRASLADO Y REINSTALACIÓN DE EQUIPOS

El contratista realizará la desinstalación, traslado y reinstalación de equipos ante un cambio de ubicación de los mismos.

2.11. NÚMERO DE CENTROS DE SOPORTE Y ALMACENES

El contratista deberá contar con el número de centros desde los que prestará el servicio de soporte, así como de almacenes que dispondrán de repuestos necesarios para prestar el servicio.

Las coberturas mínimas exigidas para los centros de soporte y almacenes según la criticidad aplicable son las siguientes, conforme a los requisitos de solvencia indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

- Un centro propio y un almacén de repuestos.

2.12. BORRADO, ELIMINACIÓN Y/O DESTRUCCIÓN SEGURA DEL EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO

Para proceder a la retirada de cualquier equipo que contenga datos internos, oficiales, confidenciales o secretos, la empresa adjudicataria queda obligada a realizar el borrado, eliminación o destrucción segura de los equipos dispuestos a tal fin, así como la emisión de un certificado que evidencie su realización, en el que conste:

- El modelo y número de serie del equipo;
- La fecha y hora de realización del borrado o destrucción del equipo;
- El responsable de realizar el borrado o destrucción del equipo;
- La descripción del mecanismo de borrado o destrucción empleado;
- El detalle de posibles incidencias u otras anomalías detectadas, asimismo, de las acciones correctivas implementadas.

En caso de existir etiquetas identificativas con un código de inventario del organismo en los equipos retirados, la empresa adjudicataria deberá despegarlas y destruirlas mediante el empleo de mecanismos que garanticen la seguridad de la información.

Por último, es necesario que todo el proceso sea controlado por un gestor autorizado y homologado con UNE-EN 15713, que garantice que todos los elementos potencialmente peligrosos serán retirados y tratados como exige la normativa vigente.

3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

3.1. CRITICIDAD

Se definen tres Niveles de Criticidad para las averías/incidencias atendiendo a su impacto en el servicio a los usuarios de la instalación afectada:

Nivel Criticidad	Definición
Nivel 0	La avería/incidencia provoca la parada total del servicio prestado
Nivel 1	La avería/incidencia provoca la degradación del servicio prestado
Nivel 2	Cualquier otra avería/incidencia

3.2. HORARIO DE SERVICIO

Se define el Horario de Servicio como la franja horaria diaria en la que el contratista estará en disposición tanto de recibir una comunicación de avería como de visitar y acometer la resolución de la misma.

El contratista mantendrá un horario de servicio que será de **7 días/semana x 24 horas/día, todos los días del año.**

3.3. TIEMPO DE RESPUESTA

Se define el Tiempo de Respuesta como el tiempo que transcurre desde la comunicación, registro y acuse de recibo de la avería/incidencia a través del Sistema de Gestión de Incidencias hasta que se inicien las tareas encaminadas a la reparación/resolución de la misma y su notificación a GISS por parte de la firma adjudicataria a través de la citada herramienta.

El contratista deberá garantizar un tiempo de respuesta máximo de **2 horas**, independientemente del nivel de criticidad de la avería/incidencia.

3.4. TIEMPO DE REPARACIÓN/RESOLUCIÓN AVERÍA/INCIDENCIA HARDWARE

Se define el Tiempo de Reparación/Resolución de avería/incidencia hardware (en adelante HW), como el tiempo que transcurre desde la comunicación de la avería/incidencia a través del Sistema de Gestión de Incidencias hasta la resolución de la misma y su notificación por parte de la firma adjudicataria a través de la citada herramienta.

El contratista deberá garantizar un tiempo máximo de reparación/resolución de avería/incidencia HW en función del nivel de criticidad de la misma que será:

Nivel Criticidad	Tiempo de reparación/resolución de avería/incidencia hardware
Nivel 0	4 horas
Nivel 1	6 horas
Nivel 2	6 horas

3.5. SEGUIMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO

El contratista se atenderá a los datos registrados en el Sistema de Gestión de Incidencias (número de incidencias, tipología, nivel de criticidad, tiempos de resolución, sistemas afectados y solución adoptada) para el seguimiento de los niveles de servicio ofrecidos y la aplicación, si fuera el caso, de las penalidades correspondientes.

Los cómputos de horas se entienden en horas naturales.

Se tomará como momento de notificación la fecha y hora: minutos en la que el personal de la GISS realiza la notificación por medio del Sistema de Gestión de Incidencias de la Seguridad Social.

3.6. VALIDACIÓN DE LA REPARACIÓN

En caso de parada del servicio, el técnico deberá permanecer en el lugar de reparación el tiempo necesario, con un máximo de 2 horas, hasta la validación de la reparación de la avería por parte de la GISS.

4. PROPUESTA DE PENALIDADES

4.1. POR INCUMPLIMIENTO DEL HORARIO DE SERVICIO

En caso de incumplimiento del horario de servicio, se impondrá una penalidad por cada incumplimiento consistente en un descuento del precio trimestral del mantenimiento a pagar de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P_H = 4\% \cdot F_R \cdot NI_T \cdot CS_T$$

Donde:

P_H = Importe trimestral de la penalidad por incumplimiento del horario de servicio.

F_R = Factor corrector por reiteración en función del número de trimestres anteriores en los que se haya incumplido el nivel de servicio y cuyo valor será:

Reiteración del incumplimiento	valor de F_R
No se ha incumplido en ningún trimestre anterior	1
Se ha incumplido en un trimestre anterior	2
Se ha incumplido en al menos dos trimestres anteriores	4

CS_T = Importe trimestral correspondiente al coste del servicio de soporte y mantenimiento.

NI_T = Suma del número notificaciones de incidencias no atendidas en el horario aplicable durante el trimestre.

4.2. POR INCUMPLIMIENTO DEL TIEMPO COMPROMETIDO DE REPARACIÓN/RESOLUCIÓN

Se impondrá una penalidad por cada incidencia en la que se incumpla el tiempo máximo solicitado de reparación/resolución de avería/incidencia hardware consistente en un descuento del precio trimestral del mantenimiento a pagar de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P_{Rep} = 0,50\% * F_R * F_C * NH * CS_T$$

Donde:

P_{Rep} = Importe trimestral de la penalidad por incumplimiento del tiempo de resolución de la incidencia.

F_R = Factor corrector por reiteración en función del número de trimestres anteriores en los que se haya incumplido el nivel de servicio y cuyo valor será:

Reiteración del incumplimiento	valor de F_R
No se ha incumplido en ningún trimestre anterior	1
Se ha incumplido en un trimestre anterior	2
Se ha incumplido en al menos dos trimestres anteriores	4

F_C = Factor corrector en función del nivel de criticidad de la incidencia y cuyo valor será:

Criticidad de la incidencia	valor de F_C
Nivel criticidad 0	4
Nivel criticidad 1	2
Nivel criticidad 2	1

CS_T = Importe trimestral correspondiente al coste del servicio de soporte y mantenimiento.

NH = Suma de las horas o fracción de retraso sobre el tiempo máximo comprometido de resolución de la incidencia.

4.3. POR INCUMPLIMIENTO DEL TIEMPO COMPROMETIDO DE RESPUESTA

Se impondrá una penalidad por cada incidencia en la que se incumpla el tiempo máximo solicitado de respuesta consistente en un descuento del precio trimestral del mantenimiento a pagar de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P_{Res} = 0,35\% * F_R * F_C * NH * CS_T$$

Donde:

P_{Res} = Importe trimestral de la penalidad por incumplimiento del tiempo de respuesta.

F_R = Factor corrector por reiteración en función del número de trimestres anteriores en los que se haya incumplido el nivel de servicio y cuyo valor será:

Reiteración del incumplimiento	valor de F_R
No se ha incumplido en ningún trimestre anterior	1
Se ha incumplido en un trimestre anterior	2
Se ha incumplido en al menos dos trimestres anteriores	4

F_C = Factor corrector en función del nivel de criticidad de la incidencia y cuyo valor será:

Criticidad de la incidencia	valor de F_C
Nivel criticidad 0	4
Nivel criticidad 1	2
Nivel criticidad 2	1

CS_T = Importe trimestral correspondiente al coste del servicio de soporte y mantenimiento.

NH = Suma de las horas o fracción de retraso sobre el tiempo máximo comprometido de respuesta.

4.4. POR INCUMPLIMIENTO EN MATERIA DE BORRADO, ELIMINACIÓN Y/O DESTRUCCIÓN

Se impondrá una penalidad por incumplimiento de las obligaciones dispuestas en el apartado "Borrado, eliminación y/o destrucción segura del equipamiento informático", consistente en un 0,5% del importe del contrato, por cada incumplimiento constatado.

Distribución geográfica

Los equipos a mantener se encuentran en los Servicios Centrales de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social en la provincia de Madrid.

Clasificación y solvencia

- 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, al menos, el valor estimado del contrato.

- 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 dos primeros dígitos de sus respectivos códigos CPV.

Criterios de adjudicación

Los criterios de valoración que se relacionan a continuación servirán de base para la adjudicación de las propuestas de tal modo que la adquisición se adjudicará a la firma que obtenga mayor puntuación siempre y cuando cumpla con todos los requerimientos mínimos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas.

DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN
1. Valorable de forma automática.	100
1.1 Ahorro sobre techo presupuestario (según importes unitarios de mantenimiento ofertados)	85
1.2 Disminución de los tiempos de reparación/resolución de averías/incidencias hardware (Criterio de Calidad del Servicio).	15

METODOLOGÍA DE VALORACIÓN

La metodología de valoración de cada uno de los criterios de adjudicación definidos en el árbol de criterios es la siguiente:

1. CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS O DE FORMA AUTOMÁTICA.

1.1 Ahorro sobre techo presupuestario (según importes unitarios de mantenimiento ofertados).

Se valorará el importe económico ofertado, en relación con el importe económico de la oferta de menor importe y el presupuesto base de licitación.

De acuerdo con lo establecido en el art. 146.2 de la LCSP, se justifica la elección de la fórmula de ahorro sobre el techo presupuestario al cumplir las recomendaciones de las Juntas Consultivas de Contratación Administrativa a favor de fórmulas linealmente proporcionales y lo señalado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia que señala en su guía sobre contratación que la puntuación atribuida al precio o tarifa de las distintas ofertas debe ser proporcional a la reducción del presupuesto base que permite cada una de ellas, para no desvirtuar el impacto de este parámetro a la hora de decidir la adjudicación del contrato.

Unidad de medida: Puntos

Criterio: Se aplicará la siguiente fórmula:

$$Puntuación = ((PL - P) * PE) / (PL - Pm)$$

Siendo:

P, el importe de la oferta a valorar,

PL, el importe del presupuesto base de licitación,

PE, la puntuación máxima atribuida al criterio precio,

Pm, la menor oferta entre las presentadas.

Método de Valoración: Según resultado de la fórmula.

Para la determinación del importe de la oferta a valorar, teniendo en cuenta que el contratista oferta importes unitarios mensuales de mantenimiento por tipo de equipo, se aplicará la siguiente fórmula:

$$P = \sum (Pi * Ei * Mi)$$

Siendo:

Pi, el importe unitario mensual de mantenimiento para cada tipo *i* de equipo de la oferta a valorar,

Ei, el número total de equipos *i*,

Mi, el número de meses de mantenimiento.

El número total de equipo por tipo (Ei), así como el número de meses necesarios de mantenimiento para cada tipo (Mi) están indicados en el apartado “Equipamiento a mantener” de la presente memoria.

1.2 Disminución de los tiempos de reparación/resolución de averías/incidencias hardware (Criterio de Calidad del Servicio)

Se valorará la reducción del tiempo de reparación/resolución de averías/incidencias hardware como criterio de calidad.

Unidad de medida: Puntos

Criterio: (SI/NO) Se aplicará la siguiente tabla:

CRITICIDAD	REDUCCIÓN	VALORACIÓN
Nivel 0	2 horas	9 puntos
Nivel 1	3 horas	3 puntos
Nivel 2	3 horas	3 puntos

Condiciones especiales de ejecución

➤ **Adscripción de medios.**

El contratista deberá comprometerse a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales suficientes para ello. A tal efecto, deberá presentar una Declaración en la que se comprometa a cumplir los siguientes requisitos:

- El contratista deberá contar con el siguiente número de centros desde los que prestará el servicio de soporte, así como de almacenes que dispondrán de repuestos necesarios para prestar el servicio.
 - 1 Centro propio o colaborador para la prestación del servicio de soporte ubicado en la Comunidad de Madrid.
 - 1 Almacén propio o colaborador que dispondrá de repuestos necesarios para la prestación del servicio ubicado en la Comunidad de Madrid.

➤ **Utilización de medios electrónicos en la ejecución del contrato.**

El contratista, 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.**

El contratista 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: **SI**

Madrid, 31 de mayo de 2024
EL DIRECTOR DE LA OFICINA DE
UNIDADES PROVINCIALES Y RELACIONES

Firmado electrónicamente por: ALVAREZ
FERNANDEZ PABLO JAVIER
31.05.2024 13:52:43 CEST

Pablo Álvarez Fernández