



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 VDI CITRIX de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social.		
Destino: Gerencia de Informática de la Seguridad Social		Forma de tramitación: Procedimiento Abierto
Fecha: Enero 2024	Cantidad:	Techo presupuestario: 504.450,94 € CON IVA
Periodo contractual: 2 años con prórroga por otros 2 años adicionales.		
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 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 CITRIX.

El expediente impulsado para continuar con el mantenimiento (Exp. 2023/7046) ha sido declarado desierto y dado que la necesidad de utilización de este equipamiento se mantendrá durante los próximos años siendo esencial para el correcto funcionamiento de la Seguridad Social, se convoca este procedimiento cuyo periodo estimado de ejecución comienza el 1 de mayo de 2024 y que finaliza en abril de 2026, fecha en la que se valorará la posibilidad de ejecutar la prórroga prevista, de iniciar un nuevo expediente o se decida no continuar con el mantenimiento de estos equipos.

Naturaleza y extensión de las necesidades

La necesidad administrativa a satisfacer es cubrir el servicio de mantenimiento del equipamiento hardware, así como el software asociado en su caso, imprescindible para poder mantener la infraestructura de escritorios virtuales VDI CITRIX, 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.

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 Citrix que se comercializan como una unidad, integrando todos los sistemas hardware (HW) de proceso, almacenamiento y comunicaciones en uno solo, y que requieren de 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.

Plazo inicial del contrato

2 años

Prórrogas previstas	1 prórroga de 2 años
Plazo total del contrato	4 años

El plazo de ejecución de los servicios incluidos en el contrato será de VEINTICUATRO (24) meses desde el día siguiente a la fecha de formalización del contrato.

Justificación económica

El sistema de determinación del precio del contrato, determinado conforme a las reglas establecidas en el artículo 309 de la LCSP y 197 del RGLCAP, se ha efectuado por el sistema de precios unitarios.

Valor estimado

En la determinación del importe máximo se ha considerado todos los costes unitarios de mercado actualizados al volumen de equipos a mantener, obteniéndose el precio unitario mensual del actual contrato de mantenimiento anterior.

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

CONCEPTO	PRECIO PERIODO	PRECIO PRÓRROGA	TOTAL
Mantenimiento de equipamiento	416.901,60 €	416.901,60 €	833.803,20 €
TOTAL	416.901,60 €	416.901,60 €	833.803,20 €

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 **CUATROCIENTOS DIECISÉIS MIL NOVECIENTOS UN EUROS CON SESENTA CÉNTIMOS (416.901,60 €)**, IVA EXCLUIDO.

El **valor estimado**, de acuerdo con el detalle anterior, asciende a **OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS TRES EUROS CON VEINTE CÉNTIMOS (833.803,20 €)**, IVA EXCLUIDO.

Detalle técnico

1. EQUIPAMIENTO A MANTENER

Se debe dar cobertura de servicio de mantenimiento durante el periodo de ejecución del contrato al siguiente número de equipos operativos detallados en el anexo de equipamiento a mantener.

Equipamiento hardware:

Fabricante	Modelo	Número de equipos
APC	3F 32 AMP	2
CISCO	NEXUS 93180YC-EX	4
CITRIX	ADC 8900Z	4
DELL	POWEREDGE R640 P200 M1	30
DELL	POWEREDGE R640 XL C10	2
DELL	S3148	1
ENVIRON	SR800 42U	1
EQUINSA NETWORKING	ENCBPIM452132A3PV	4
EQUINSA NETWORKING	IMSERV 47U	2
PURE STORAGE	FLASHARRAY X20R3-FC-150TI	1

ANEXO DE EQUIPOS A MANTENER

El detalle del equipamiento a mantener se encuentra adjunto en el siguiente archivo:

“Anexo_CITRIX2023.xlsx”.

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 y la firma adjudicataria dejará instalado de forma provisional otro equipo 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 informará al Responsable del Contrato del Plan de Mantenimiento en el que se incluya 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 de la firma adjudicataria, 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.

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 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 sistema 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 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 el 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 realización de las operaciones pertinentes indicadas en las especificaciones del fabricante 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 si procede 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 discos duros y la emisión de un certificado o informe que recoja todos los equipos sobre los que se ha llevado a cabo y que se presentará, para cada periodo facturado durante la ejecución del contrato, anexo a la factura correspondiente, y en el que conste:

- El número de serie del equipo al que pertenece;
- La fecha y hora de recepción del equipo;
- El responsable que recibe el equipo;
- La fecha y hora de realización del borrado, eliminación o destrucción del disco;
- El responsable de realizar el borrado, eliminación o destrucción del disco;
- La descripción del mecanismo de borrado, eliminación o destrucción empleado;
- El detalle de posibles incidencias u otras anomalías detectadas.

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. Adicionalmente, se valorará positivamente contar con certificaciones tipo ISO 9001, ISO 14001.

3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

CRITICIDAD

Se definen tres Niveles de Criticidad para las averías/incidencias atendiendo a su impacto en el servicio de 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

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 mínimo, que será de **7 días/semana x 24 horas/día, todos los días del año.**

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 según el nivel de criticidad:

Nivel Criticidad	Tiempo de respuesta
Nivel 0	1 horas
Nivel 1	1 horas
Nivel 2	2 horas

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.

En función de la naturaleza de los equipos a mantener y su ubicación, así como de la naturaleza

del servicio a prestar, se establece una criticidad máxima (equipos que precisan las condiciones del servicio más exigentes).

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.

TIEMPO DE REPARACIÓN/RESOLUCIÓN INCIDENCIA HARDWARE

Se define el Tiempo de Reparación/Resolución de avería/incidencia hardware 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
Nivel 0	4 horas
Nivel 1	6 horas
Nivel 2	24 horas

TIEMPO DE PRIMER DIAGNÓSTICO INCIDENCIA SOFTWARE

Se define el Tiempo de Primer Diagnóstico incidencia SW, como el tiempo que transcurre desde la comunicación de una incidencia software a través del Sistema de Gestión de Incidencias hasta que el personal técnico cualificado de la empresa ofrece el primer informe de diagnóstico de la causa o causas 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 Primer Diagnóstico incidencia SW en función del nivel de criticidad de la misma que será:

Nivel Criticidad	Tiempo de primer diagnóstico incidencia SW
Nivel 0	8 horas
Nivel 1	24 horas
Nivel 2	72 horas

2.13 PROPUESTA DE PENALIDADES

POR INCUMPLIMIENTO DEL HORARIO DE SERVICIO

En caso de incumplimiento del horario de servicio, se impondrá una penalidad 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.

POR INCUMPLIMIENTO DEL TIEMPO 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:

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

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 del número de horas o fracción de retraso sobre el tiempo máximo comprometido de respuesta de las incidencias del trimestre.

POR INCUMPLIMIENTO DEL TIEMPO COMPROMETIDO DE RESOLUCIÓN

Se impondrá una penalidad por cada incidencia en la que se incumpla el tiempo máximo solicitado tanto de reparación, en caso de averías hardware, o de primer diagnóstico, en caso de incidencias software, 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 o de primer diagnóstico software.

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

Se impondrá una penalización de carácter económico 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.

- Asimismo, la solvencia exigida anteriormente podrá acreditarse mediante la presentación del certificado de clasificación de la empresa en el:

Grupo V- Subgrupo 3 - Categoría mínima exigida: 2 (Categoría RD 1098/2001: B).

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. Criterios evaluable 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 incidencia hardware/ Primer Diagnóstico incidencia software (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:

CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS O PARÁMETROS FIJADOS

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.

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.

Para la determinación del importe de la oferta a valorar, teniendo en cuenta que el licitador 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 "Anexo de equipos a mantener" de la presente memoria.

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.

2. Disminución de los tiempos de reparación/resolución de incidencia hardware/ Primer Diagnóstico incidencia software (criterio de calidad del servicio)

Se valorará la mejora de los tiempos de reparación/resolución de incidencias y primer diagnóstico software como criterio de calidad.

Unidad de medida: Puntos

Criterio: Se aplicarán las siguientes tablas:

- Reducción del tiempo máximo de reparación/resolución de incidencia hardware:

CRITICIDAD	REDUCCIÓN	VALORACIÓN
Nivel 0	2 horas	3 puntos
Nivel 1	3 horas	2,5 puntos
Nivel 2	12 horas	2 puntos

- Reducción del tiempo máximo de primer diagnóstico de incidencia software:

CRITICIDAD	REDUCCIÓN	VALORACIÓN
Nivel 0	4 horas	3 puntos
Nivel 1	12 horas	2,5 puntos
Nivel 2	36 horas	2 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 candidato o licitador 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.
 - 1 Almacén propio o colaborador.
- Deberá acreditar la capacidad de las empresas para prestar el servicio de soporte y mantenimiento en cuanto a especialización de tecnologías y disponibilidad de recursos humanos mediante certificados vigentes y oficialmente emitidos por los siguientes fabricantes:
 - CITRIX, disponer de algunas de las siguientes acreditaciones:
 - Citrix Solution Advisor de categoría Gold, equivalente o superior.
 - Citrix System Integrator, equivalente o superior.
 - CISCO, con una acreditación de categoría Gold, equivalente o superior.

➤ **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.

➤ **Estabilidad laboral del personal adscrito al contrato.**

El adjudicatario deberá mantener el equipo de trabajo inicial durante la ejecución de la prestación, sin que proceda suspensión o extinción de puestos de trabajo salvo por bajas voluntarias, despidos disciplinarios, disconformidad de la Administración o modificación del contrato por motivos presupuestarios.

El cumplimiento de esta condición aporta el valor añadido de la mejora en la estabilidad laboral de las personas participantes en la ejecución del contrato a efectos de lo dispuesto en el art. 202 de la LCSP.

- 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: 5 % del precio del contrato por cada persona en la que se produzca el incumplimiento.

➤ **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 19 de enero de 202
EI DIRECTOR DE LA OFICINA DE
UNIDADES PROVINCIALES Y RELACIONES

Pablo Álvarez Fernández