

Memoria justificativa para la contratación del servicio de apoyo y asistencia técnica de carácter informático a las Unidades Provinciales de Informática de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social, mediante procedimiento abierto, con varios criterios, al menos uno de ellos susceptible de juicio de valor

1. OBJETO DEL CONTRATO	6
2. NECESIDAD ADMINISTRATIVA A SATISFACER	6
2.1. ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL	6
2.2. NECESIDAD A SATISFACER	6
2.3. INSUFICIENCIA DE MEDIOS	8
3. DIVISIÓN EN LOTES	9
4. ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN	10
5. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, VALOR ESTIMADO Y PRECIO DEL CONTRATO	10
5.1. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (CON IVA)	10
5.2. DESGLOSE	10
5.3. DISTRIBUCIÓN	12
5.4. SISTEMA DE DETERMINACIÓN DE PRECIOS	12
5.4.1. <i>Sistema a tanto alzado</i>	12
5.4.2. <i>Sistema basado en horas y categorías</i>	13
5.5. DETALLE DE IMPUTACIÓN	14
5.6. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (SIN IVA)	14
5.7. PRECIO DEL CONTRATO (CON IVA)	14
6. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL	15
6.1. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA: MEDIOS DE ACREDITACIÓN Y CONDICIONES MÍNIMAS	15
6.2. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL: MEDIOS DE ACREDITACIÓN Y CONDICIONES MÍNIMAS	16
6.3. CLASIFICACIÓN	16
6.4. CÓDIGO DE CLASIFICACIÓN CPV	17
6.5. ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS	17
7. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE CARÁCTER SOCIAL, ÉTICO, MEDIAMBIENTAL O DE OTRO ORDEN (ART.202 DE LA LCSP)	18
7.1. UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	18
7.2. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN RELACIONADAS CON LA COMPROBACIÓN DE LOS PAGOS A SUBCONTRATISTA Y SUMINISTRADORES	18
7.3. COMPROMISO DE ESTABILIDAD DEL EQUIPO	19
8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	20

8.1.	CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS O PARÁMETROS FIJADOS	20
8.1.1.	<i>Criterio 1.1: Ahorro sobre techo presupuestario de la modalidad de servicio gestionado (SG)</i>	20
8.1.2.	<i>Criterio 1.2: Porcentaje de descuento único sobre el precio unitario de la modalidad de proyectos llave en mano.....</i>	21
8.1.3.	<i>Criterio 1.3: Adscripción al contrato de perfiles con certificaciones acreditadas</i>	23
8.1.4.	<i>Criterio 1.4 Mantenimiento de las condiciones de trabajo.....</i>	24
8.2.	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR.....	25
8.3.	CRITERIO 2.1: MODELO DE SERVICIO GESTIONADO.....	25
9.	PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	26
9.1.	PLAZO DE EJECUCIÓN.....	26
9.2.	FECHA A PARTIR DE LA CUAL PRODUCE EFECTOS EL CONTRATO	26
9.3.	PRORROGABLE	26
9.4.	PLAZO DE PRÓRROGA	26
9.5.	DURACIÓN MÁXIMA DEL CONTRATO (INCLUIDAS PRÓRROGAS).....	26
10.	PLAZO DE GARANTÍA.....	26
10.1.	GARANTÍA:.....	27
10.2.	PLAZO DE GARANTÍA:	27
11.	RÉGIMEN DE PAGOS.....	27
11.1.	FORMA DE PAGO	27
11.2.	PLAZOS Y PAGOS PARCIALES, EN SU CASO.....	27
12.	OBLIGACIONES	28
12.1.	ORGANIZACIÓN.....	28
12.2.	ENTORNO Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.....	32
13.	MODALIDAD DE SERVICIO GESTIONADO PARA LAS UNIDADES PROVINCIALES DE INFORMÁTICA 34	
13.1.	ALCANCE	34
13.2.	HORARIO, LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y DOTACIÓN MÍNIMA.....	36
13.2.1.	<i>Horario y lugar.....</i>	36
13.2.2.	<i>Trabajos presenciales</i>	37
13.2.3.	<i>Trabajos en remoto</i>	37
13.2.4.	<i>Dotación mínima del SG por ubicación</i>	37
13.2.5.	<i>Tiempo medio de resolución estimado para el servicio gestionado</i>	39
13.3.	ORGANIZACIÓN.....	39

13.3.1.	<i>Responsabilidades de la GISS específicas para SG</i>	39
13.3.2.	<i>Responsabilidades del contratista:</i>	40
13.3.3.	<i>Modelo de relación del SG</i>	40
13.3.4.	<i>Fases de ejecución del contrato del SG</i>	42
13.3.5.	<i>Modelo económico del Servicio</i>	44
14.	MODALIDAD DE PROYECTOS LLAVE EN MANO	45
14.1.1.	<i>Horario y lugar</i>	46
15.	MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	46
15.1.	CONDICIONES, ALCANCE Y LÍMITES:	46
15.2.	PORCENTAJE DEL PRECIO AL QUE PUEDE AFECTAR COMO MÁXIMO:	47
16.	CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN	47
17.	RESPONSABLE Y UNIDAD ENCARGADA DEL CONTRATO	48
17.1.	RESPONSABLE DEL CONTRATO	48
17.2.	UNIDAD ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO	48
18.	ANEXO T1. ENTORNOS TECNOLÓGICOS	49
19.	ANEXO T2. DESCRIPCIÓN DE PERFILES	54
20.	ANEXO T3. DESPLAZAMIENTOS PREVISTOS SERVICIO GESTIONADO	56
20.1.	PENALIDADES ASOCIADAS A CRITERIOS DE VALORACIÓN	57
20.1.1.	<i>Incumplimiento criterio de adjudicación – Mantenimiento de las condiciones de trabajo</i>	57
20.1.2.	<i>Incumplimiento criterio de adjudicación – Adscripción al contrato de técnicos con certificaciones acreditadas</i>	57
20.2.	PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO PARCIAL DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN	57
20.3.	PENALIDADES PARA EL EQUIPO DE SG: ACUERDOS A NIVEL DE SERVICIOS (ANS) DE SG	58
20.3.1.	<i>Penalidad 1 SG: Penalidad de las peticiones de trabajo no conformes del servicio gestionado</i>	58
20.3.2.	<i>Penalidad 2 SG: Incumplimiento de plazos para las peticiones de trabajo urgentes atendidas por el servicio gestionado</i>	59
20.3.3.	<i>Penalidad 3 SG: Incidencias con tiempo de resolución superior a 8 horas</i>	60
20.3.4.	<i>Penalidad 4 SG: Incidencias reabiertas o con solución Rechazada por el usuario</i>	62
20.3.5.	<i>Penalidad 5 SG: Incidencias indebidamente escaladas</i>	63
20.3.6.	<i>Penalidad 6 SG: incumplimiento del tiempo medio de resolución de incidencias</i>	64
20.4.	PENALIDADES PARA LA MODALIDAD DE PROYECTOS LLAVE EN MANO	66

20.4.1. *Penalidad 1 AT: incumplimiento en los plazos de ejecución de cada una de las fases o hitos del proyecto por causas imputables al contratista..... 66*

20.4.2. *Penalidad 2 AT: no conformidad de los entregables de cada una de las fases del proyecto por causas imputables al contratista 67*

1. OBJETO DEL CONTRATO

1.1. Definición

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de apoyo y asistencia técnica de carácter informático a las Unidades Provinciales de Informática (en adelante UPIs), conforme a las especificaciones detalladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT), actividad cuya responsabilidad corresponde a la Gerencia Informática de la Seguridad Social (en adelante GISS).

La GISS es, de acuerdo con el art. 74 bis del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, el servicio común para la gestión y administración de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el sistema de Seguridad Social, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines.

Las UPIs son las unidades de la GISS encargadas, entre otras, de la atención al usuario, instalación, configuración y administración de los puestos de trabajo, y de los sistemas de información y de comunicaciones ubicados en las distintas direcciones provinciales de la Seguridad Social.

Existen 55 UPIs en todo territorio nacional (50, una por provincia, una en Ceuta, una en Melilla y Valencia, Barcelona y Madrid cuentan con otra UPI adicional). Como se explica en esta memoria y en su PPT el objeto no es dotar de recursos y capacidades en todas las UPIs sino únicamente en las que tienen mayor carencia de recursos y capacidades.

Estos servicios se prestarán mediante dos modalidades de trabajo diferentes:

1. Modalidad de **Servicio Gestionado** (en adelante SG): consistente en la provisión de los servicios de apoyo y asistencia técnica basada en acuerdos de nivel de servicio (en adelante ANS) y penalidades asociadas al incumplimiento de los mismos. Este modelo es el utilizado para dotar de recursos y capacidades a las Unidades Provinciales de Informática.
2. Modalidad de **Proyectos llave en mano** para la realización de un conjunto de proyectos llave en mano, que se realizarán bajo el compromiso del contratista en el cumplimiento de los aspectos de planificación, gestión, seguimiento y calidad que la GISS demande.

2. NECESIDAD ADMINISTRATIVA A SATISFACER

2.1. ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente la GISS no cuenta con un expediente vigente en vigor para satisfacer las necesidades expuestas en esta memoria.

2.2. NECESIDAD A SATISFACER

La carga de trabajo del personal de las UPIs ha ido en aumento debido a diferentes factores:

- Incremento en los dos últimos años del personal de las Entidades de Seguridad Social, y por tanto de los usuarios a atender y del número de puestos de trabajo a los que dar soporte, al mismo tiempo que se ha reducido sensiblemente el personal de las UPIs. Las entidades gestoras han incorporado a más de 4.500 interinos, en los últimos dos años, con la previsión de incorporación de más efectivos en los próximos años.
- Incremento del equipamiento informático utilizado por los usuarios, de las aplicaciones de puesto de trabajo y de la complejidad de administración y gestión de estos. Este incremento es constante y lineal año tras año, por lo que se espera que siga incrementándose en los próximos años.

Año	Equipamiento	Incremento
2019	175.187	
2020	192.627	9,60 %
2021	201.989	4,90 %
2022	230.640	14,10 %

- Incremento de las actividades que realizan las UPIs. En este sentido, gracias al impulso en la generación de nuevos proyectos a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, la GISS en su conjunto está involucrada en un número muy significativo de nuevos proyectos, de complejidad creciente, y que es necesario abordar con personal tanto de los Servicios Centrales de GISS como de las UPIs.

Por tanto, la necesidad administrativa a satisfacer es el mantenimiento de la calidad en la prestación del servicio que actualmente realizan las UPIs, entre otros, de la atención al usuario, instalación, configuración y administración de los puestos de trabajo, y de los sistemas de información y de comunicaciones ubicados en las distintas direcciones provinciales de la Seguridad Social, en la situación actual y futura de carga de trabajo en constante crecimiento.

2.3. INSUFICIENCIA DE MEDIOS

La Gerencia de Informática de la Seguridad Social carece de los recursos humanos propios necesarios para abordar las tareas objeto de este expediente y, en general, otras tareas y funciones de su competencia, lo que ha hecho imprescindible la contratación de apoyo externo especializado en la gestión de nuevos sistemas y entornos, personal de apoyo a la programación y personal experto en diversas materias informáticas y de gestión. Estas contrataciones se han materializado a través de sucesivas convocatorias de procedimientos abiertos públicos, anuales al principio y bienales a partir de 1995, para la realización de trabajos previstos y planificados, así como contrataciones puntuales de menor magnitud para cubrir los picos originados por trabajos no previstos.

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

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

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

Adicionalmente, las Secretarías de Estado de Administraciones Públicas y de Presupuestos y Gastos, el 28 de diciembre de 2012, dictaron unas Instrucciones en las que establecían los criterios comunes de buenas prácticas para la gestión de las contrataciones administrativas de servicios, con el fin de evitar la existencia de situaciones en las que se incurra en la figura de cesión ilegal de trabajadores, así como una eventual declaración por vía judicial de la misma. En estas Instrucciones, en el Apartado 2. Principios de actuación, en su punto 2, se indica que: “En los pliegos de prescripciones técnicas o cláusulas administrativas particulares de los contratos de servicios, se determinarán con precisión las prestaciones a realizar, que deberán encontrarse perfectamente deslindadas de la actividad desarrollada por la entidad contratante a través de su propio personal, sin que, en ningún caso, puedan confundirse las tareas a desempeñar por el personal de la empresa adjudicataria y las desempeñadas por el personal de la empresa contratante. Con la misma finalidad, deberá cuidarse también que la ejecución del contrato no se desvíe de lo pactado, así como el cumplimiento de su plazo de duración y de las prórrogas”.

Las funciones anteriores se realizan, a nivel estratégico, con personal propio de la GISS, con una alta capacitación técnica y una visión global tanto del mercado como de las características concretas de las infraestructuras tecnológicas de la GISS.

En un entorno con constantes incrementos de carga de trabajo donde, no solo no han aumentado, sino que ha visto reducida la fuerza laboral propia, las UPIs requieren cada vez de más recursos externos para cubrir sus necesidades.

La constante evolución de los distintos estándares, metodologías y tecnologías de gestión de sistemas de TI del mercado, la complejidad de los procesos, procedimientos y normativas de aplicación a la GISS, y sobre todo, la escasez de personal propio cada vez más acuciante por un continuado proceso de descapitalización de fuerza laboral, con tasas de reposición inferiores al número de jubilaciones, requiere disponer de servicios complementarios de apoyo a las funciones antes descritas.

3. DIVISIÓN EN LOTES

No se han establecido lotes diferenciados ya que, las actividades objeto de este expediente se encuentran interrelacionadas y, en su conjunto, sirven como apoyo para las tareas encomendadas a las UPIs en materia de atención al usuario, configuración, administración del puesto de trabajo y de la red de área local.

Por este motivo, todas las actividades necesitan de un punto único de coordinación que recoja la información de todas ellas, las gestione en el ámbito de sus funciones y las coordine con el resto de la organización, teniendo en cuenta la actividad concreta dentro del servicio. Las distintas actividades, por lo tanto, son dependientes unas de otras y constituyen un único proceso con un flujo de información común que necesita ser gestionado por un único equipo de personas.

En definitiva, debido a que las actividades comprendidas dentro de este expediente deben realizarse con una gestión única y coordinada por un único contratista ya que, en caso contrario, dificultaría la correcta ejecución del contrato desde el punto de vista técnico y al número reducido de recursos, no se ha previsto una división en lotes.

En caso de división en lotes, la necesaria coordinación en la ejecución de las diferentes actividades se vería imposibilitada, situación que el art. 99.3.b de la Ley de Contratos del Sector Público considera válida para la no división en lotes.

4. ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN

Para garantizar la máxima transparencia y concurrencia, el presente contrato se adjudicará por procedimiento abierto.

5. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, VALOR ESTIMADO Y PRECIO DEL CONTRATO

5.1. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (CON IVA)

El presupuesto base de licitación de este contrato, determinado conforme a las reglas establecidas en el artículo 100 de la Ley Ley de Contratos del Sector Público (en adelante, LCSP), que constituye el importe máximo de gasto que, en virtud del contrato, puede comprometer el órgano de contratación a efectos de esta licitación, es de **CUATRO MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y DOS EUROS, con VEINTICUATRO CÉNTIMOS (4.284.542,24 €), IVA incluido**, con el siguiente desglose y distribución, considerando el calendario de reconocimiento de la obligación y cuota correspondiente al Impuesto sobre el Valor Añadido o tributo que lo sustituya.

5.2. DESGLOSE

Se establece un importe máximo para el servicio modalidad de SG, y un importe máximo para el servicio de modalidad de proyectos llave en mano, con una distribución prevista entre los dos servicios contemplados en este expediente, como se indica en la siguiente tabla:

Servicio modalidad SG	Servicio modalidad proyectos llave en mano	Total (IVA excluido)
2.835.712,00 €	705.232,00 €	3.540.404,00 €

El total con impuestos incluidos es el siguiente:

Desglose	Importe (IVA excluido)	Importe IVA (al tipo 21%)	Total (IVA incluido)
Servicio modalidad SG	2.835.712,00 €	595.499,52 €	3.431.211,52 €
Servicio modalidad Proyectos llave en mano	705.232,00 €	148.098,72 €	853.330,72 €
TOTAL	3.540.944,00 €	743.598,24 €	4.284.542,24 €

Conforme a lo dispuesto por el artículo 100.2 de la LCSP el desglose de costes estimados es el siguiente:

➤ **COSTES DIRECTOS (IVA incluido): 3.341.942,94 €**

Se considera coste directo a tanto alzado del precio de los servicios el 78% del precio de este. Estos costes incluyen tanto los costes de salario como otros costes directos necesarios para la prestación del servicio.

➤ **COSTES INDIRECTOS (IVA incluido): 642.681,34 €**

Se consideran como tales los salarios de personal administrativo, el soporte de empresa para apoyo al personal, impuestos, etc., correspondientes al 15% del coste total de los servicios.

➤ **BENEFICIO INDUSTRIAL (IVA incluido): 299.917,96 €**

Se considera un beneficio industrial del 7% del coste total de los servicios.

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

	TSC	TMA
Grupo convenio (según tabla equivalencias)	A.I	B.I
Salario s/convenio a partir de 31/12/19	26.790,31	25.986,59
Salario por hora (considerando 1760 horas anuales)	15,22	14,77
Salarios reales (incluyendo experiencia, formación)	27,82 €	24,30 €
Cotizaciones sociales	31,40%	31,40%
Costes indirectos	15%	15%
Margen de beneficio	7%	7%
COSTE MEDIO HORA	44,59 €	38,95 €

La desagregación de estos costes salariales por género no se puede realizar porque no existen diferencias retributivas además de desconocer el género del personal que se adscribirá al contrato.

5.3. DISTRIBUCIÓN

Año	Importe (IVA excluido)	Importe IVA (al tipo 21%)	Total (IVA incluido)
2024 (01-abr-2024 a 30-nov-2024) Modalidad SG	1.890.474,68 €	396.999,68 €	2.287.474,36 €
2024 (01-abr-2024 a 30-nov-2024) Modalidad proyectos llave en mano	470.154,66 €	98.732,48 €	568.887,14 €
2024 (01-abr-2024 a 30-nov-2024) Total	2.360.629,34 €	495.732,16 €	2.856.361,50 €
2025 (01-dic-2024 a 31-mar-2025) Modalidad SG	945.237,33 €	198.499,84 €	1.143.737,17 €
2025 (01-dic-2024 a 31-mar-2025) Modalidad proyectos llave en mano	235.077,33 €	49.366,24 €	284.443,57 €
2025 (01-dic-2024 a 31-mar-2025) Total	1.180.314,66 €	247.866,08 €	1.428.180,74 €
Total	3.540.944,00 €	743.598,24 €	4.284.542,24 €

5.4. SISTEMA DE DETERMINACIÓN DE PRECIOS

El sistema de determinación del precio del contrato, determinado conforme a las reglas establecidas en los artículos 308 y 309 de la LCSP y 197 del RGLCAP, se ha efectuado por el sistema de precios unitarios **basado en horas y categorías** (unidades de tiempo) para la **modalidad de proyectos llave en mano** y a tanto alzado para la **modalidad de servicio gestionado (SG)**.

5.4.1. SISTEMA A TANTO ALZADO

La determinación del precio se basa en un importe anual único, calculado a partir de:

- La estimación total del trabajo anual a realizar bajo esta modalidad.
- El equipo de trabajo mínimo necesario para realizar este trabajo bajo los acuerdos de nivel de servicio (ANS) definidos, así como el perfil necesario de los integrantes de dicho equipo de trabajo.

El equipo de trabajo mínimo considerado, así como su coste es el siguiente:

- Dotación mínima: **53**
- Coste/hora medio (sin IVA): **30,40 €/hora**

El importe estimado para este servicio es de 2.835.712,00 € IVA excluido (30,40 €/hora x 53 personas x 1760 horas).

5.4.2. SISTEMA BASADO EN HORAS Y CATEGORÍAS

Modalidad de Proyectos llave en mano

Se define la hora de trabajo para proyectos llave en mano como la unidad básica de medida de la producción de un equipo de trabajo tipo para la realización de proyectos llave en mano de apoyo técnico informático, estimado como la suma de cada una de las actividades a realizar y el esfuerzo estimado de las mismas. Se tienen en cuenta el tipo de actividades a realizar y el grado de complejidad de las mismas.

El equipo de trabajo tipo considerado está basado en:

- 1 TSC. En este perfil se encuadra tanto el jefe de proyecto como el soporte experto avanzado de sistemas.
- 4 TMA. Perfil para técnicos de sistemas.

Estos cálculos sirven únicamente para la estimación de este precio unitario máximo. En ningún caso implica la constitución de un equipo de este tipo por parte de la empresa contratista. Se ha determinado un precio unitario máximo para la hora de trabajo en proyectos llave en mano, único e independiente del entorno y plataforma tecnológica, de 40,07 €, IVA excluido.

Estimando las necesidades medias precisadas por la GISS, es decir, el número anual de proyectos a realizar bajo esta modalidad, así como la duración media de los mismos, **el importe máximo anual sin IVA de la modalidad de Proyectos llave en mano es de 705.232,00 €.**

Se establece un importe máximo único de la **modalidad de proyectos llave en mano** de prestación del servicio propuesto en esta memoria, con una distribución prevista como se indica en la siguiente tabla, para **el año de contrato**:

Desglose	Importe (IVA excluido)	Importe IVA (al tipo 21%)	Total (IVA incluido)
Modalidad de proyectos llave en mano	705.232,00 €.	148.098,72 €	853.330,72 €

5.5. DETALLE DE IMPUTACIÓN

Rúbrica presupuestaria	Anualidad 2024	Anualidad 2025	Total IVA incluido
4481.6290	2.856.361,50 €	1.428.180,74 €	4.284.542,24 €

5.6. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (SIN IVA)

El valor estimado de este contrato, calculado conforme a las reglas que se establecen en el artículo 101 de la LCSP, asciende a la cuantía de **OCHO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO, CON SESENTA CÉNTIMOS (8.498.265,60 €)**, sin incluir el IVA, con la distribución:

Presupuesto base de licitación (sin IVA)	3.540.944,00 €
Importe máximo de las eventuales modificaciones (sin IVA) 20%	708.188,80 €
Eventuales prórrogas incluida la posible modificación (sin IVA)	4.249.132,80 €
Total valor estimado (sin IVA)	8.498.265,60 €

El método de cálculo, que se detalla de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 101.5 LCSP, corresponde a la agregación de los siguientes componentes:

- Presupuesto base +
- Prórrogas +
- Importe de modificaciones

Dado que en este momento de redacción del pliego no es posible prever en qué momento se modificará el contrato y si será necesario hacerlo, ni si se trata de una modificación que una vez producida afecte a las anualidades que queden del contrato o si, en cambio, se trata de una modificación puntual y que sólo afecta a la anualidad del contrato en que se produce, se establece el valor estimado teniendo en cuenta todas las modificaciones al alza previstas.

Este valor estimado no vulnera el límite fijado en el artículo 204 de la LCSP para las modificaciones previstas, dado que no debe confundirse el cálculo del 20% sobre el “precio inicial” –no modificado y del contrato no prorrogado–, con el cálculo del valor estimado, que no viene limitado por ningún porcentaje, sino que debe ser la estimación total tomando en consideración las prórrogas, en las cuales permanecen inalterables las características del contrato.

5.7. PRECIO DEL CONTRATO (CON IVA)

El precio máximo de este contrato, determinado conforme a las reglas establecidas en el artículo 102 de la LCSP, es de **CUATRO MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y DOS EUROS, CON VEINTICUATRO CÉNTIMOS (4.284.542,24 €), IVA incluido**, de acuerdo con el mismo desglose y distribución de los apartados 5.2 y 5.3 de este documento, considerando el calendario de reconocimiento de la obligación y cuota correspondiente al Impuesto sobre el Valor Añadido o tributo que lo sustituya.

6. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL

De acuerdo con el artículo 77 de la LCSP, las empresas que concurren en el presente procedimiento deberán acreditar su solvencia indistintamente mediante su clasificación en el subgrupo de clasificación correspondiente al objeto del contrato, fijado en atención al código CPV, o bien acreditando el cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia económica y financiera y de solvencia técnica o profesional que se establecen a continuación.

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.

6.1. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA: MEDIOS DE ACREDITACIÓN Y CONDICIONES MÍNIMAS

De acuerdo con el art. 87 de la LCSP, 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, una vez el del valor estimado del contrato.

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

- El volumen de negocio mínimo exigido se acreditará mediante la presentación de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el licitador estuviera inscrito en dicho registro; y en caso contrario, por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. La acreditación del depósito en el Registro Mercantil se realizará mediante los medios de publicidad que establece el Real Decreto 1784/1996, de 19 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Mercantil, que son:
 - Nota simple informativa del Registro Mercantil.

- Certificación en papel del Registro Mercantil.
- Certificación telemática del Registro Mercantil.

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

6.2. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL: MEDIOS DE ACREDITACIÓN Y CONDICIONES MÍNIMAS

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

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

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

A efectos de determinar la correspondencia entre los servicios ejecutados y los que constituyen el objeto del contrato se atenderá a la coincidencia entre los dos primeros dígitos de sus respectivos códigos CPV (72).

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

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

Dichos servicios se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público, o cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario o acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación; en su caso estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

6.3. CLASIFICACIÓN

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

Grupo V - Subgrupo 5 - Categoría mínima exigida: 5 (arts. 37 y 38 del RD 1098/2001)

6.4. CÓDIGO DE CLASIFICACIÓN CPV

- 72000000-5 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.
- 72100000-6 Servicios de consultoría en equipo informático.
- 72220000-3 Servicios de consultoría en sistemas y consultoría técnica.
- 72224000-1 Servicios de consultoría en gestión de proyectos.
- 72246000-1 Servicios de consultoría en sistemas.
- 72250000-2 Servicios de sistemas y apoyo
- 72253000-3 Servicios de unidad de asistencia y de apoyo.
- 72600000-6 Servicios de apoyo informático y de consultoría

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

6.5. ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

A efectos de lo previsto en el art. 76.2 de la LCSP, los licitadores deberán de comprometerse a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales suficientes para ejecutar las prestaciones objeto del contrato.

A tal efecto, los licitadores deberán presentar una declaración responsable en la que se comprometan a cumplir los siguientes requisitos:

- **Para la modalidad de servicio gestionado (SG):** Adscribir el siguiente perfil profesional con la cualificación profesional requerida en el Anexo T2 (competencias profesionales y experiencia profesional exigida).

Perfil	Nº recursos
Coordinador de SG	1

Con esta adscripción de medios al contrato se pretende garantizar la disponibilidad del perfil más críticos para la correcta prestación del servicio objeto del contrato. El coordinador del servicio de SG tiene un papel esencial en la ejecución del contrato, por lo que es imprescindible que la empresa adjudicataria disponga de este recurso antes del inicio de la prestación del servicio:

- En el caso del coordinador de SG, este perfil será el encargado de organizar el trabajo de un número elevado de personas, ubicadas a lo largo de todo el territorio nacional. Y será por tanto el responsable del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) definidos en este contrato.

En el apartado 13 se detalla la organización y funciones del coordinador de SG.

A excepción de este perfil, al no exigirse la disponibilidad de todo el personal necesario para la ejecución del contrato de forma previa a su incorporación al servicio, se facilita la participación de las empresas en la licitación, tal y como establece el art. 76.3 de la LCSP.

La Gerencia de Informática podrá realizar durante la ejecución del contrato auditorías internas o externas para garantizar que durante dicho periodo se siguen cumpliendo los requisitos.

La documentación acreditativa de la disposición de los perfiles indicados anteriormente será requerida al licitador que haya presentado la mejor oferta:

- Los nombres y cualificación profesional de dicho personal se recogerán mediante el modelo de formulario que se expone en el Documento 5 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Estos formularios deberán estar firmados por el personal al que hace referencia cada uno de ellos.
- La cualificación profesional a acreditar corresponde a los requerimientos por perfil indicados en el Anexo T2 bajo el concepto 'Experiencia profesional exigida'. No será necesario acreditar las 'competencias profesionales' que se indican en dicho Anexo T2, aunque los recursos proporcionados deberán disponer de las mismas.

Su no aportación supondrá la no adjudicación del contrato al mismo, pasando a requerirse al siguiente licitador.

- Es condición esencial de ejecución del contrato a los efectos del art. 211: **SI**

7. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE CARÁCTER SOCIAL, ÉTICO, MEDIOAMBIENTAL O DE OTRO ORDEN (ART.202 DE LA LCSP)

7.1. 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.

Esta condición tiene como objetivo el hecho de las comunicaciones, intercambio de documentación, etc. sean más rápidas y eficaces, máxime en escenarios donde parte del personal adscrito al contrato puede encontrarse desarrollando su trabajo fuera de las instalaciones de la GISS (trabajo en remoto).

- 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.

7.2. 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:
NO
- Se considera su incumplimiento infracción grave: SI
- Penalidad aplicable: 0,1% del precio del contrato por cada incumplimiento del deber de suministrar información conforme a lo indicado anteriormente.
- Penalidad aplicable: 1% del precio del contrato por el incumplimiento del cumplimiento del pago a subcontratistas o suministradores, dentro de los plazos de pago legalmente establecidos en el artículo 216 y en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, en lo que le sea de aplicación.

7.3. COMPROMISO DE ESTABILIDAD DEL EQUIPO

Con el objeto de asegurar la estabilidad del equipo de trabajo del Servicio se calculará trimestralmente el porcentaje de rotación del equipo (modificaciones del equipo imputables a la empresa).

El objetivo de esta condición es que el equipo de trabajo que se conforme en la ejecución del contrato tenga la menor variabilidad posible de sus miembros. Una alta variabilidad de los miembros de un equipo tiene un fuerte impacto en el trabajo que desarrolla el mismo. La marcha de una persona de un equipo y la incorporación de una nueva (la cual necesita un periodo de adaptación y adquisición de conocimiento) conlleva retrasos en la planificación de los trabajos, pérdida de conocimiento que puede afectar al desarrollo de las tareas a realizar, riesgo de comisión de errores, etc. que impactan fuertemente en la prestación del servicio. Esta condición de ejecución tiene como objetivo reducir esa posible variabilidad.

$$\text{Factor de rotación} = \frac{\text{Nº de modificaciones del equipo imputables al contratista}}{\text{Nº total de personal}} \times 100$$

El contratista deberá proporcionar, al final de cada trimestre del contrato, un informe con las modificaciones realizadas en el personal asignado a esta modalidad. Este informe estará anonimizado. Si se detectase algún tipo de falsedad en este informe, será motivo de resolución del contrato.

El contratista estará obligado a mantener un factor de rotación menor o igual al 10%.

- 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:
- Superado este factor de rotación en el número de cambios anuales en el equipo, se aplicará una penalidad correspondiente a 0,01 veces el importe de facturación trimestral de la modalidad de SG, por cada persona incorporada a partir de la superación de dicho factor.

8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios que han de servir de base para la adjudicación del presente contrato, así como su orden de importancia y ponderación, conforme a lo dispuesto por el artículo 150 de la Ley de Contratos del Sector Público, se relacionan a continuación, donde se recoge su identificación, así como el peso con el que participan del conjunto de la valoración. El orden de importancia será el resultante de clasificar los mismos de forma decreciente según el peso final absoluto. Así, la puntuación de cada licitador será calculada como la suma de sus puntuaciones en cada uno de los siguientes criterios, sobre un máximo de 100 puntos.

CRITERIOS		PUNTUACIÓN	
		N1	N2
1	Valorable de forma automática	70	
1.1	Ahorro sobre techo presupuestario de la modalidad de servicio gestionado (SG)		47
1.2	Porcentaje de descuento único sobre el precio unitario de la modalidad de proyectos llave en mano		13
1.3	Adscripción al contrato de técnicos con certificaciones acreditadas		5
1.4	Mantenimiento de las condiciones de trabajo		5
2	Valorables con juicio de valor	30	
2.1	Modelo del servicio gestionado (SG)		30
		100	100

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

8.1.1. CRITERIO 1.1: AHORRO SOBRE TECHO PRESUPUESTARIO DE LA MODALIDAD DE SERVICIO GESTIONADO (SG)

Se valorará el importe económico ofertado, en relación con el importe económico de la oferta de menor importe y el presupuesto máximo de la modalidad de SG.

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:

$$\text{Puntuación} = ((\text{PLSG} - P) * \text{PE}) / (\text{PLSG} - P_m)$$

Dónde:

P, el importe de la oferta a valorar,

PLSG, el importe del presupuesto máximo de la modalidad de SG,

PE, la puntuación máxima atribuida a este criterio, 47.

P_m, la menor oferta entre las presentadas.

Método de Valoración: Según resultado de la fórmula

8.1.2. CRITERIO 1.2: PORCENTAJE DE DESCUENTO ÚNICO SOBRE EL PRECIO UNITARIO DE LA MODALIDAD DE PROYECTOS LLAVE EN MANO

Se valorará el porcentaje de descuento único ofertado aplicable al precios unitario máximo fijado para la modalidad de proyectos llave en mano.

- Unidad de medida: Puntos
- Criterio: Se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = (\log_{\text{base}} D_i) * P_{\text{max}}$$

Dónde:

$$D_i = IL - O_i + 1$$

IL = Precio unitario hora máximo de la modalidad de proyectos llave en mano: 40,07 € (IVA excluido).

O_i = es el valor del precio unitario hora de la modalidad de proyectos llave en mano aplicado el descuento ofertado por la empresa que se está valorando

Min = valor del precio unitario hora de la modalidad de proyectos llave en mano más bajo presentado (aplicado el descuento)

$$\text{base} = IL - \text{Min} + 1$$

log_{base} D_i = logaritmo en base de D_i

P_{max} es el factor de ponderación asignado al criterio, en este caso 13

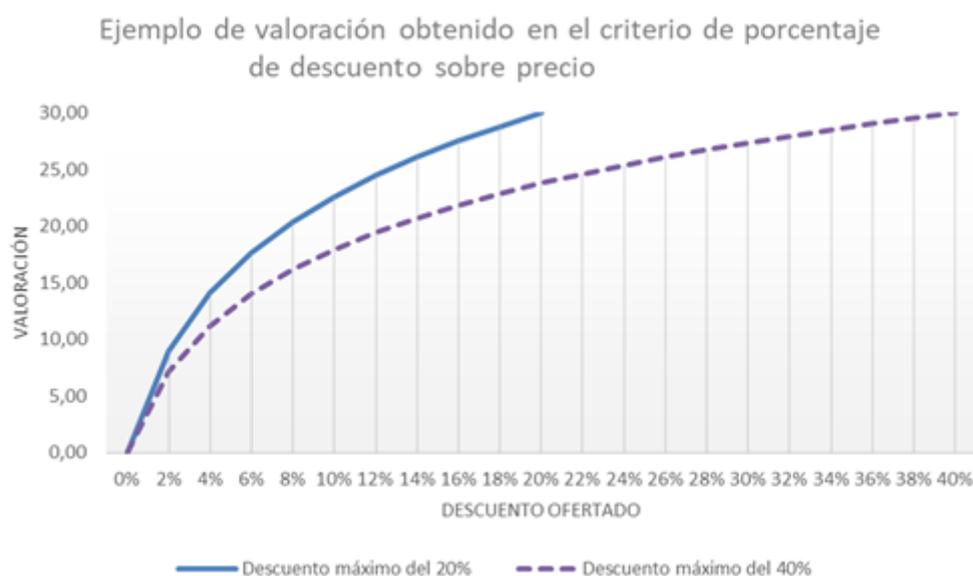
Método de valoración: Según resultado de la fórmula

De acuerdo con lo establecido en el art. 146.2 de la LCSP se justifica la elección de la fórmula en tanto que tiene en cuenta, por un lado, los porcentajes de bajada presentados por los licitadores y, por otro lado, modera el impacto de ofertas con altos porcentajes de baja, por los riesgos que introducen en cuanto a la viabilidad de la ejecución del objeto del contrato y a la viabilidad del modelo económico presentado por los licitadores, facilitando que se obtengan puntuaciones que garanticen una valoración de ofertas siguiendo el criterio de mejor oferta en términos de calidad-precio, tal y como se establece en la LCSP. La fórmula utilizada se basa en el uso de la función matemática logarítmica, que es una función monótona estrictamente creciente.

El logaritmo es una función que depende de una base (*base*) y un argumento (*Di*) que crece a una tasa de crecimiento cada vez menor. Este hecho es en el que se apoya la mitigación de las ofertas con altos porcentajes de descuento al no obtener una diferencia sustancial de puntos con respecto a ofertas similares.

Dada la criticidad de los sistemas de información que son objeto de este contrato para la correcta gestión de la Seguridad Social, se considera conveniente minimizar el riesgo de una incorrecta ejecución por parte del contratista por haber arriesgado demasiado en su oferta económica, y asegurar en la medida de lo posible la viabilidad del servicio.

Se muestra a continuación un ejemplo práctico del cálculo de la valoración asociada a este criterio en función del descuento ofrecido, con dos casos representativos de posibles descuentos máximos y considerando un importe máximo de la hora de **55,74 €** y un factor de ponderación P_{max} de 30):



La siguiente tabla muestra los valores representados en el gráfico anterior:

Porcentaje de descuento	Oferta económica (Oi)	Descuento máximo del 20%	Descuento máximo del 40%
		Valoración (Vi)	Valoración (Vi)
0%	55,73 €	0,00	0,00
2%	54,62 €	9,00	7,14
4%	53,50 €	14,08	11,17
6%	52,39 €	17,65	14,00
8%	51,27 €	20,39	16,17
10%	50,16 €	22,62	17,94
12%	49,04 €	24,50	19,44
14%	47,93 €	26,13	20,73
16%	46,81 €	27,56	21,86
18%	45,70 €	28,84	22,88
20%	44,58 €	30,00	23,80
22%	43,47 €		24,63
24%	42,35 €		25,40
26%	41,24 €		26,11
28%	40,13 €		26,77
30%	39,01 €		27,39
32%	37,90 €		27,98
34%	36,78 €		28,52
36%	35,67 €		29,04
38%	34,55 €		29,53
40%	33,44 €		30,00

8.1.3. CRITERIO 1.3: ADSCRIPCIÓN AL CONTRATO DE PERFILES CON CERTIFICACIONES ACREDITADAS

Las certificaciones relacionadas con las actividades que se realizarán a lo largo de la ejecución del contrato garantizan que el personal adscrito al contrato dispone de los conocimientos en el uso de las herramientas, los procedimientos aplicables, y el diseño de las arquitecturas necesarios para el cumplimiento de los objetivos del contrato y por ende para la mejor prestación del servicio.

Por la adscripción al contrato de técnicos con certificaciones acreditadas conforme a la siguiente tabla:

Certificaciones Scrum
Certificaciones Agile
Foundation Certificate in IT-Service Management (ITIL)
Project Management Professional (PMP)
Microsoft 365 certified: fundamentals

Microsoft Certified Associate (MCSA)
Microsoft Certified Expert (MCSE)
Microsoft Certified IT Professional (MCITP)
Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)

Se otorgará 0,5 puntos por cada certificación incluida en la tabla que posean los técnicos adscritos al contrato (un técnico puede tener más de una certificación, pero no podrá obtenerse más de 2 puntos por perfil), hasta un máximo de 5 puntos.

En caso de que una persona, por fuerza de causa mayor que la empresa no pueda soslayar, no pueda incorporarse al equipo, o bien abandone el mismo, el contratista garantiza que el sustituto deberá tener al menos el mismo número de certificaciones entre las indicadas que la persona a la que sustituye.

El licitador aportará el original o copia de la documentación oficial correspondiente que acredite que el técnico posee las certificaciones valoradas.

En caso de que los técnicos cuyas certificaciones se aportan para este criterio no fueran adscritos al contrato el primer día de la fase de prestación del servicio, o que su sustituto no cumpla la condición indicada, se incurrirá en la penalidad descrita en el Anexo T4.

8.1.4. CRITERIO 1.4 MANTENIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

Se valorará el compromiso del licitador de mantener, durante todo el periodo de ejecución del contrato, al menos al 80% del personal adscrito a la ejecución del contrato, las mismas condiciones contenidas en su contrato de trabajo o una mejora de éstas.

El mantenimiento de las condiciones trabajo (salariales, teletrabajo, formativas, promoción interna, etc.) promueven el hecho de que haya un ambiente de confianza entre ambos partícipes y que el trabajador proyecte esas buenas relaciones y confianza en el ambiente de trabajo donde desarrolle sus labores. Este hecho redundará en el cumplimiento de los objetivos del contrato y por ende una mejor prestación del servicio.

- Unidad de medida: Puntos
- Criterio: si la oferta incluye expresamente dicho compromiso, se le otorgarán 5 puntos, en caso contrario, se le asignarán 0 puntos por este criterio.
- Método de valoración: Según la puntuación obtenida en el criterio indicado

El responsable del contrato deberá comprobar el cumplimiento de esta medida, que se acreditará por la empresa, con carácter previo a la finalización de cada trimestre de ejecución del contrato, mediante la aportación de la documentación que lo acredite.

En caso de incumplimiento se incurrirá en la penalidad indicada en el Anexo T4.

8.2. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR

Las propuestas técnicas deberían tener una extensión que no exceda de **30 páginas**, con un formato A4, con un tipo de letra Arial igual a 10pt (puntos) e interlineado simple y con márgenes superiores e inferiores de 3 cm y laterales de 2,5 cm. El texto de las imágenes que se incluyan deberá mantener las mismas características de tipo de letra, tamaño e interlineado. Si la propuesta no se adapta a estas recomendaciones indicadas, resultando abusivo para la valoración del criterio, se podrá obtener 0 puntos en los criterios evaluables mediante juicios de valor.

A efecto de garantizar que no se superarán los anteriores límites y que todo el contenido de la oferta técnica debe ser incluido en el archivo electrónico previsto en el pliego, las propuestas no podrán incluir enlaces a contenido adicional ubicado en otro medio de almacenamiento.

Para el cálculo de este número de páginas, se tendrá en cuenta toda la información contenida en la misma excepto el índice y la portada. Por tanto, otras figuras de indexación (relación de tablas, de ilustraciones, etc.) serán tenidas en cuenta para el cálculo del número de páginas, así como también se considerarán los anexos o cualquier otra posible información que aparezca.

Sólo serán tenidas en cuenta para su examen las 30 primeras páginas. Si se presenta un número de páginas mayor al indicado, el exceso de páginas no será tenidas en cuenta para su valoración.

8.3. CRITERIO 2.1: MODELO DE SERVICIO GESTIONADO

Se valorará la propuesta de implantación de un modelo de servicio gestionado teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Modelo de servicio y una estructura organizativa y de comunicación establecida por el proveedor (valor máximo 10 puntos).
2. Modelo de medición y mejora continua de la calidad del servicio generada para la GISS (valor máximo 10 puntos).
3. Modelo de gestión de la demanda que sea eficiente y que permita hacer frente a excesos de la demanda sin comprometer los plazos y los acuerdos a nivel de servicio (valor máximo 10 puntos).
4. Modelo de transferencia de conocimientos, a fin de adquirir y mantener el conocimiento necesario para el desarrollo de las actividades y trabajos encargados por la GISS (10 puntos.).

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

- Valor máximo del criterio, si la propuesta presenta aportaciones específicas que resultan de utilidad y suponen una mejora significativa en el funcionamiento del servicio y, además, el plan de consecución propuesto se considera viable y ejecutable durante el plazo de vigencia del contrato.
- Mitad del valor máximo del criterio, si la propuesta presenta aportaciones que pueden suponer una mejora ligera en el funcionamiento del servicio y, además, el plan de consecución propuesto se considera viable y ejecutable durante el plazo de vigencia del contrato.
- 0 puntos si la propuesta no supone ninguna mejora real en el funcionamiento del servicio, o bien el plan de consecución propuesto no se considera viable o ejecutable durante el plazo de vigencia del contrato.

Unidad de medida: Puntos

Sentido: Maximizador

La puntuación obtenida (máximo 40) se normalizará a la puntuación máxima de este criterio (30).

9. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

9.1. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de los servicios incluidos del contrato será de 12 meses, a contar desde el día **01 de Abril de 2024, o desde** el día siguiente a la fecha de formalización del contrato.

Este contrato podrá ser prorrogado de forma expresa antes de la finalización de aquél, sin que la duración del contrato, incluidas las prórrogas, exceda de cuatro años. La duración de la prórroga será por un periodo máximo idéntico al del contrato original.

9.2. FECHA A PARTIR DE LA CUAL PRODUCE EFECTOS EL CONTRATO

El día **01 de Abril de 2024, o desde** el día siguiente a la fecha de formalización del contrato, si ésta fuera posterior

9.3. PRORROGABLE

SI

9.4. PLAZO DE PRÓRROGA

1 año

9.5. DURACIÓN MÁXIMA DEL CONTRATO (INCLUIDAS PRÓRROGAS)

La duración máxima del contrato será de VEINTICUATRO meses.

10. PLAZO DE GARANTÍA

10.1. GARANTÍA:

NO

10.2. PLAZO DE GARANTÍA:

Dadas las características del servicio no se establece plazo de garantía. Este contrato se exceptúa de plazo de garantía en atención a las características de los servicios a prestar. La prestación de los servicios se produce de forma continua, sujeta a supervisión y aceptación de cada uno de los trabajos realizados y a penalidades definidas por la ejecución parcial y defectuosa del mismo.

11. RÉGIMEN DE PAGOS

11.1. FORMA DE PAGO

PARCIAL

11.2. PLAZOS Y PAGOS PARCIALES, EN SU CASO

MENSUAL

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

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

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

El responsable del contrato será competente para la certificación de los servicios efectuados en cada una de sus modalidades, así como de las penalidades a aplicar, en la forma que se determina a continuación.

Se emitirá mensualmente una factura por los trabajos efectuados correspondientes a cada una de las modalidades de servicio, según el siguiente detalle:

Modalidad Proyectos llave en mano

- **Conceptos**

El pago de los servicios realizados por modalidad de Proyectos llave en mano se realizará mediante certificaciones de las horas correspondientes a cada hito establecido en la planificación del proyecto. Se corresponderá con las valoraciones previamente realizadas y aprobadas por la GISS del importe de cada hito, determinado como el número de horas del mismo por el importe del precio unitario de la modalidad de Proyectos llave en mano. El precio unitario se calculará aplicando el porcentaje de descuento único ofertado al precio unitario máximo de Proyectos llave en mano, definido en el apartado 5.2.

- **Forma de pago**

Los conceptos que se reflejarán en la factura mensual serán:

- Importe de las actividades correspondientes a hitos (previamente definidos) finalizados y validados por la GISS. El importe máximo para pagar por cada hito es un 80% del importe de este.
- A la finalización y validación por parte de la GISS del proyecto se abonará el 20% restante.

A 30 de noviembre de cada ejercicio y a la finalización del contrato se realizará la evaluación de todos los proyectos sin finalizar, para fijar los importes a facturar pendientes para el ejercicio siguiente, si procede.

Modalidad Servicio Gestionado

- **Conceptos**

El pago de los servicios realizados por modalidad de Servicio Gestionado se realizará mediante certificaciones mensuales de los servicios efectuados.

- **Forma de pago**

Se emitirá mensualmente una factura por los trabajos efectuados, según el siguiente detalle:

- La factura detallará el importe fijo mensual del servicio. Dicho importe será el resultante de dividir el precio ofertado por el contratista por 12, que corresponde al importe mensual ofertado.

12. OBLIGACIONES

Este apartado de obligaciones aplica tanto a la modalidad de SG como de Proyectos llave en mano.

12.1. ORGANIZACIÓN

El modelo de relación y operativo para el SG se describe en el apartado 13 y para los proyectos llave en mano en el apartado 14.

La planificación, dirección y seguimiento de los trabajos se efectuará a partir de las siguientes bases:

- **Corresponde a la GISS**

- **Supervisar y dirigir** los trabajos incluidos en los servicios objeto de este contrato (SG + proyectos llave en mano) y proponer las modificaciones que sean convenientes introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.
- **Canalizar los requerimientos** de las áreas de negocio de los Centros Directivos de la Seguridad Social involucrados.
- **Elaborar y planificar** la cartera de peticiones de trabajos a solicitar al contratista.
- **Establecer los procedimientos y herramientas** para la planificación y el seguimiento de las peticiones de trabajo.
- **El responsable del contrato** tendrá las funciones siguientes, además de las que el art.62 de la Ley de Contratos del Sector Público le atribuye:
 - Supervisar la ejecución del contrato, y en particular los trabajos incluidos este contrato para que se ajusten a los ANS y la calidad del servicio estipulados, emitiendo informe mensual sobre incumplimiento de los mismos estableciendo las correspondientes penalidades descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, PCAP).
 - Dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que aquellos le atribuyan.
 - Proponer o autorizar, en su caso, los cambios y modificaciones previstas tanto en el PPT como PCAP.
 - Emitir las actas de recepción de dichos trabajos y las certificaciones correspondientes, una vez superados los controles establecidos.
 - Realizar la propuesta de penalidades a aplicar.

Todas estas actuaciones se realizarán respetando en todo momento el derecho de dirección del contratista respecto a su personal.

- Velar por el cumplimiento de las siguientes obligaciones:
 - Abstención por los responsables y personal a su cargo, de asumir funciones directivas, dictar órdenes o impartir instrucciones concretas y directas sobre el personal de la empresa adjudicataria.
 - Determinar los canales de comunicación con el contratista de forma que la misma se realice a través del coordinador técnico o interlocutor designados por el mismo.

- Determinar en cuanto a los servicios objeto del contrato que se realicen en sus propias dependencias (si fuera el caso), la dotación de espacios de trabajo diferenciados de aquellos que ocupan los empleados públicos.
 - La diferenciación en la identificación del personal de la empresa adjudicataria y de los medios técnicos puestos a su disposición que utilicen. En el supuesto de necesidad de utilización del correo electrónico corporativo se dejará constancia de que se trata de personal externo.
 - Determinar en función de las facultades que la legislación de contratos del sector público reconoce al órgano de contratación en orden a la ejecución de los contratos, las medidas encaminadas a la necesaria coordinación de la prestación integral del servicio, como propietario del centro o lugar de trabajo a efectos de prevención de riesgos laborales, fijación de horarios de apertura y cierre de las instalaciones y utilización de medios puestos a disposición del contratista.
 - Determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control de los trabajos, así como establecer las reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, entre el coordinador técnico nombrados por la empresa adjudicataria y el responsable del contrato de la GISS o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos y, en su caso de los plazos parciales y totales de aquellos servicios que así lo tengan previsto, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado a los mismos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las planificaciones de actividades realizadas.
 - Cualquier otra que determine el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- **Corresponde al contratista**
 - La **prestación de los servicios** determinados en esta memoria justificativa.
 - La **selección del personal** que, reuniendo los requisitos de cualificación técnica y conocimientos específicos detallados en el Anexo T2, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la GISS del cumplimiento de aquellos requisitos, procurando en todo caso la estabilidad del equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a la Gerencia de Informática.

- Ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.
- Gestionar la **carga de trabajo** de los diferentes servicios, según las solicitudes realizadas.
- Valorar y **ejecutar los trabajos** encomendados con la **calidad** exigida y en los plazos establecidos.
- **Impartir las instrucciones** necesarias y velar porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en el objeto del contrato.
- Velar por el cumplimiento de la obligación determinada por la GISS en cuanto a la prestación del servicio en espacios de trabajo diferenciados de aquellos que ocupan los empleados públicos, así como el cumplimiento de las normas de identificación diferenciada de su personal y de los medios técnicos puestos a su disposición que utilicen, especialmente en lo establecido respecto al correo electrónico corporativo.
- Para los trabajos que así lo requieran, será responsabilidad del contratista proporcionar el equipo necesario para la **prevención de riesgos laborales** conforme a la normativa vigente.
- En caso de huelga, será responsabilidad del contratista proporcionar los servicios mínimos.

- Nombrar un Coordinador Técnico o interlocutor, perteneciente a su plantilla, el cual, podrá estar asistido por el personal que determine (igualmente perteneciente a la plantilla del contratista), y a quien corresponderá la dirección de las prestaciones a realizar. Será la persona responsable de impartir directamente las órdenes e instrucciones de trabajo al resto de trabajadores de la empresa contratista encargados de la ejecución de los servicios, debiendo controlar la asistencia del personal al lugar de trabajo, el cumplimiento de las normas laborales de su empresa y la distribución de las vacaciones de manera que el servicio a prestar no se vea afectado. Además, entre sus funciones (además de las establecidas con carácter general en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares) estarán:
 - Ser la referencia para la GISS en la resolución de problemas y la gestión de capacidades.
 - Potenciar y mejorar el modelo de servicio, estableciendo los mecanismos necesarios para la mejora continua.
 - Entender las necesidades de la GISS para adaptarlas al servicio, proporcionando los mecanismos necesarios para dar una respuesta adecuada.
 - Garantizar el seguimiento de la ejecución de los servicios contratados, asegurando que éstos se completen conforme a las necesidades.

- **Seguimiento y control del servicio**

El seguimiento y control del servicio se efectuará siguiendo las siguientes bases:

- Seguimiento continuo y concomitante de la evolución del proyecto entre el coordinador técnico del contratista y el responsable del contrato de la GISS.
- Los procedimientos y herramientas determinados por la Gerencia de Informática para llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del servicio.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, del coordinador técnico del contratista, y el responsable de contrato o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos y, en su caso de los plazos parciales y totales de aquellas partes del servicio que lo tengan previsto, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al servicio, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Estas reuniones serán con periodicidad mensual, pudiendo el responsable del contrato de la GISS establecer a lo largo del contrato otra periodicidad.

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

12.2. ENTORNO Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Ver Anexo T1.

13. MODALIDAD DE SERVICIO GESTIONADO PARA LAS UNIDADES PROVINCIALES DE INFORMÁTICA

13.1. ALCANCE

El servicio gestionado de “Atención al usuario y soporte técnico de puesto de trabajo, sistemas de información y de comunicaciones” (en adelante SG) es un modelo de provisión de servicios de apoyo técnico en la atención al usuario y en el soporte técnico de puestos de trabajo y de sistemas de información y de comunicaciones mediante la realización de peticiones de trabajo o tareas y la resolución de incidencias por parte del contratista.

La prestación de este servicio está basada en los compromisos contractuales adquiridos por el contratista a través de los ANS detallados en el Anexo T4, y cuyo incumplimiento derivará en la aplicación de las penalidades previstas en dicho Anexo.

El servicio gestionado tiene como responsabilidad la atención de incidencias o peticiones informáticas, instalación, gestión, mantenimiento y administración de las plataformas informáticas, de comunicaciones y de puesto de trabajo competencia de las Unidades Provinciales de Informática de la GISS con el objeto de garantizar el servicio informático y de comunicaciones.

Este servicio gestionado debe realizar las funciones, con carácter enunciativo y no limitativo, que a continuación se indican:

- **Resolución de peticiones e incidencias informáticas:** consiste en la recepción de las peticiones e incidencias relativas al equipamiento, plataformas y aplicaciones que se ejecutan sobre ellas, el estudio de las posibles vías de solución y su resolución en los tiempos establecidos en los ANS, así como con la documentación de las acciones llevadas a cabo durante todo el proceso para su resolución.
- **Soporte y atención a usuarios:** consiste en la atención a los empleados de la Seguridad Social y la gestión directa de los equipos microinformáticos y de movilidad de los usuarios, intervenciones y mantenimiento del equipamiento físico/lógico de puestos de trabajo, la gestión de periféricos y la administración de estos usuarios en los diferentes entornos tecnológicos.
- **Asesoramiento a usuarios** sobre manejo de equipos y aplicaciones y resolución de consultas y dudas.
- **Instalación y configuración de plataformas:** de las plataformas tecnológicas responsabilidad de este servicio, y que se han detallado en este documento. La GISS establecerá la política de versiones, el nivel de parches requeridos e indicará las directrices para realizar las instalaciones y configuraciones.
- **Instalación de parches, actualizaciones y fixes:** consiste en la actualización de las plataformas tecnológicas mediante la instalación de los parches distribuidos por sus fabricantes, según los requisitos técnicos y normativa establecida.

- **Despliegue y configuración de aplicaciones y componentes:** consiste en el despliegue y configuración de las aplicaciones y componentes (en el caso de plataformas en las que no se despliegan aplicaciones sino componentes), y configuración de todos sus recursos en los entornos y plataformas descritos, según los requisitos técnicos y normativa establecida.
- **Administración de plataformas:** consiste en la realización de tareas de administración y mantenimiento genéricas (generación de scripts, carga de datos, etc.) y específicas de cada plataforma.
- **Interconexión de redes a través del cableado estructurado:** Consiste en la realización de trabajos de interconexiones de equipos, empleando el cableado estructurado existente en las oficinas.
- **Gestión de capacidad:** supervisión del rendimiento y capacidad del equipamiento con el objeto de verificar que se encuentra dentro de los límites establecidos por el fabricante y que garantiza la disponibilidad del servicio en las condiciones indicadas.
- **Documentación de plataformas e instalaciones:** consiste en la generación de documentación relativa a las plataformas gestionadas. Esta documentación incluye, entre otros:
 - Arquitectura de la plataforma o aplicación
 - Manual de instalación
 - Manual de administración
 - Manual de operación
- **Generación de informes de uso:** consiste en la generación de forma automática o manual de informes de uso de aplicaciones y plataformas.
- **Detectar nuevas necesidades y propuestas de mejora:** orientado al mejor servicio al empleado de la Seguridad Social.

Todas estas funciones deben ser realizadas por el personal de SG para dar servicio **a cualquier parte del territorio nacional, independientemente de la ubicación habitual de cada uno de los miembros del equipo de SG, ubicación descrita en el apartado 13.2.**

La GISS proporcionará las herramientas tecnológicas a utilizar por el personal de SG tanto para las tareas presenciales en su ubicación habitual como para poder actuar en remoto y vía web cuando la petición o la incidencia puedan ser resueltas a distancia o provengan de una provincia diferente a la ubicación presencial habitual.

Entre otras, se contemplarán herramientas de índole organizativa y colaborativa como son:

- servicio de correo electrónico de los diferentes buzones de correo que estén definidos al efecto.
- herramienta corporativa de registro y gestión de solicitudes.
- herramienta corporativa de registro y gestión de incidencias.
- Intranet de la Seguridad Social

- y cualquier otro medio técnico que se establezca por la GISS para la adecuada prestación del servicio.

El contratista podrá aportar herramientas complementarias a las seleccionadas por la GISS. Para ello podrá presentar una propuesta de herramientas y modos de trabajo que se articulen dentro de lo dispuesto por GISS. Esta propuesta deberá ser aprobada por el responsable del contrato.

Los entornos tecnológicos en los que se encuentran actualmente implantados estos puestos de trabajo, sistemas de información y de comunicaciones están detallados en el Anexo T1.

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

13.2. HORARIO, LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y DOTACIÓN MÍNIMA

13.2.1. HORARIO Y LUGAR

El horario en el que la empresa estará a disposición para realizar el servicio será de lunes a viernes durante todo el año, en la **franja horaria que disponga la GISS**.

El calendario laboral de días festivos vendrá determinado por la localidad de la ubicación en la cual se efectuarán los trabajos presenciales de manera habitual para cada personal del SG, indicada en el apartado “13.2.4 Dotación del SG por ubicación”.

Con carácter general, salvo que explícitamente se indique otra, se estima una jornada semanal de 40 horas, a realizar en horario de mañana y tarde, dentro de una disponibilidad general de apertura de las oficinas de 7:30 a 19:30 horas de lunes a jueves y de 7:30 a 16:00 horas los viernes. Dentro de esta franja horaria, será obligatorio el tramo entre las 8:30 y las 14:30 horas.

Este horario se podrá modificar a lo largo de la duración del mismo por necesidades del servicio. El responsable del contrato de la empresa adjudicataria es el encargado de coordinar los recursos humanos del SG para cumplir con la disponibilidad necesaria entregada por el responsable del contrato.

El horario establecido será de obligado cumplimiento con independencia de que la prestación del servicio tenga lugar en modalidad presencial o en teletrabajo.

La GISS podrá solicitar la realización de trabajos presenciales y/o en remoto fuera del horario general dispuesto para la prestación del SG, incluidos fines de semana y festivos. Para estos casos, se establecerá un procedimiento según el cual la GISS pedirá al contratista, con la suficiente antelación, los efectivos necesarios para realizar los trabajos, así como el horario, lugar y duración de estos. El contratista se comprometerá a una plena disponibilidad de efectivos. Se establece un total de 200 horas anuales, sin coste adicional para la GISS, como límite para la ejecución de dichas peticiones fuera del horario general. Estas horas se utilizarán para cubrir aquellos trabajos de los servicios comprometidos en fines de semana y festivos.

Para los trabajos en remoto se utilizarán los sistemas de control de presencia, así como los elementos de autenticación e identificación exigidos por la GISS.

13.2.2. TRABAJOS PRESENCIALES

Los trabajos requeridos para la modalidad de SG serán realizados **de manera presencial** y en cualquiera de las dependencias de las Direcciones Provinciales de las entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social que cuentan con equipamiento (puestos de trabajo, sistemas de información y de comunicaciones) responsabilidad de la GISS, o en cualquier otro centro de trabajo que la GISS autorice a lo largo de la geografía española.

El personal de la empresa adjudicataria ocupará espacios de trabajo diferenciados de los que ocupen los empleados públicos, siempre que esto sea posible.

Los responsables técnicos de la GISS podrán solicitar la realización de trabajos fuera de la ubicación habitual en alguna de las dependencias de las Direcciones Provinciales de los Servicios Comunes y de las Entidades Gestoras de la Seguridad Social así como en cualquier otro centro de trabajo que la GISS determine. **Los gastos de desplazamiento serán asumidos por parte de la empresa contratista.**

Al inicio y durante la ejecución del contrato, el responsable del contrato de la GISS determinará las ubicaciones en las cuales se efectuarán los trabajos presenciales de manera habitual para cada uno de los miembros de SG. En el apartado 13.2.4 se encuentra la previsión de dependencias donde es necesario personal de SG y la previsión de desplazamientos interprovinciales (entre diferentes provincias) e intraprovinciales (dentro de la misma provincia).

A los exclusivos efectos de cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas, para la realización de trabajos presenciales se utilizarán los sistemas de control de presencia y accesos instalados en las dependencias donde se presten los servicios con carácter habitual.

13.2.3. TRABAJOS EN REMOTO

En función de las necesidades de la GISS y previa autorización por parte de esta, los trabajos podrán realizarse en modalidad de teletrabajo, parcial o totalmente y con la duración que establezca la GISS, facilitando exclusivamente la GISS al contratista, a tal efecto, la conectividad necesaria para la realización de los mismos.

A los efectos de comprobar la disponibilidad de los miembros del equipo que estará bajo la supervisión del contratista, la GISS establecerá los medios que considere oportunos.

A los exclusivos efectos de cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas, para los trabajos en remoto se utilizarán los sistemas telemáticos de control de presencia, así como los elementos de autenticación e identificación exigidos por la GISS.

13.2.4. DOTACIÓN MÍNIMA DEL SG POR UBICACIÓN

En este apartado se establece la dotación mínima presencial requerida para este servicio. El contratista deberá asegurar durante toda la duración del contrato que se cumpla esta dotación mínima que podrá incrementarse en función de las necesidades de trabajo para el cumplimiento de los ANS establecidos para este servicio.

Esta dotación mínima de personal es el personal necesario al comienzo del contrato.

La cualificación técnica se establece en el Anexo T2.

La dotación mínima de personal del SG es la siguiente.

UPI	Dotación
Barcelona INSS	5
Las Palmas	5
Madrid INSS	5
Madrid TGSS	3
Cádiz	3
Barcelona TGSS-ISM	3
Tenerife	2
Sevilla	2
San Sebastián	2
Bilbao	2
Melilla	2
Murcia	1
Tarragona	1
Pontevedra	1
Coruña	1
Castellón	1
Gerona	1
Córdoba	1
Cantabria	1
Valencia TGSS-ISM	1
Asturias	1
Salamanca	1
Pamplona	1
Granada	1
Almería	1
Zaragoza	1
Soria	1
Logroño	1
Ávila	1
Vitoria	1
TOTAL	53

La dirección física donde el personal de SG tiene que realizar su trabajo de manera habitual será proporcionada por el responsable del contrato de la GISS al responsable del contrato designado por el contratista al inicio del contrato y se podrá modificar, dentro de la misma localidad, a lo largo de la duración del mismo por necesidades del servicio.

La distribución indicada en la tabla anterior podrá variar por necesidades del servicio, pudiendo destinar recursos a cualquier provincia de la geografía española. En ese caso, el responsable del contrato de GISS notificará tal extremo al responsable de la empresa, con una antelación mínima de 30 días.

La prestación del servicio requerirá el desplazamiento, puntual o periódico, de alguno de los recursos asignados a otra sede de la misma provincia o de otra provincia para incidencias o peticiones que solo puedan realizarse presencialmente y no a distancia con las herramientas proporcionadas por la GISS. Estos desplazamientos no supondrán un aumento del coste del servicio y están cuantificados anualmente en el anexo T3.

13.2.5. TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN ESTIMADO PARA EL SERVICIO GESTIONADO

El volumen de trabajo estimado para este servicio se ha calculado a partir del volumen de trabajo de los últimos años incrementado según la tendencia de crecimiento anual prevista.

La **duración media estimada** para las peticiones de trabajo (tareas) es de 80 minutos, y para las incidencias de 30 minutos.

13.3. ORGANIZACIÓN

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

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

En el apartado Obligaciones – Organización de esta memoria se encuentran las responsabilidades comunes para ambas modalidades de servicio SG y AT. A continuación, se detallan las particularidades de la modalidad de SG.

13.3.1. RESPONSABILIDADES DE LA GISS ESPECÍFICAS PARA SG

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

- **Generar y/o asignar las peticiones de trabajo** (tareas) y las **incidencias** a cada uno de los SG. Los **responsables técnicos de la GISS** son los encargados de esta responsabilidad. Se entiende por responsable técnico de la GISS cualquier empleado de la GISS con rol autorizado para generar y asignar tareas e incidencias al SG.

13.3.2. RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA:

Las indicadas en el apartado Obligaciones – Organización de esta memoria.

13.3.3. MODELO DE RELACIÓN DEL SG

El modelo de relación permite establecer claramente cómo se van a comunicar las tareas e incidencias que debe gestionar el SG, y por las que se van a medir los ANS por los que se rigen estos servicios. En dicho modelo se consideran dos mecanismos generales de asignación de trabajos al SG:

Peticiones de trabajo (tareas)

Los responsables técnicos de la GISS realizarán peticiones de trabajo al SG en las que soliciten al contratista la realización de alguna de las tareas de su responsabilidad. El procedimiento de petición de trabajo es el que se indica a continuación:

1. **Apertura de la petición de trabajo.** Un responsable técnico de la GISS abre una petición de trabajo a través de la herramienta que determine la GISS que asignará al SG destino de la misma. A efectos de cómputos de cumplimiento de los ANS, se utilizará este momento de asignación como el **comienzo** de realización del trabajo.

En la petición de trabajo se indicará:

1. **La prioridad (urgente u ordinaria).**

En el caso de peticiones de trabajo con prioridad ordinaria, si la fecha de inicio necesita ser distinta a la fecha de apertura, se indicará además la **fecha de inicio** a partir de la cual debe realizarse, incluyendo la hora si es necesario. En este caso a efectos de cómputos de cumplimiento de los ANS se utilizará esa fecha y hora como el comienzo de realización del trabajo.

2. También incluirá **información del tipo de trabajo a realizar.**

Cuando el trabajo así lo requiera, se incluirán referencias a las **guías, procedimientos y documentación** a utilizar para su correcta realización y el **tiempo estipulado** para la petición de trabajo.

2. **Realización de la petición de trabajo.** El contratista recibirá la petición de trabajo, la atenderá, evaluará la información recibida y recabará aquella que estime necesaria para realizar el trabajo solicitado. El contratista debe documentar en la misma petición cada acción según la vaya realizando para que la GISS pueda comprobar el avance de la tarea y poder hacer un seguimiento del estado de la misma, sin esperar a documentar a la finalización de la tarea donde también documentará el resultado final.

3. **Finalización de la petición de trabajo.** El trabajo se dará como finalizado en el momento en el que el contratista cierre la tarea en la herramienta de gestión de tareas y documente adecuadamente los trabajos realizados que contendrá al menos los siguientes datos:
 1. Resultado de realización de la petición de trabajo
 2. Acciones realizadas y solución aportada a la petición
 3. Incidencias surgidas durante su realización
 4. Documentación generada y lugar donde se ha depositado
 5. Observaciones
4. **Conformidad con la petición de trabajo.** La GISS comprobará la correcta realización del trabajo solicitado, así como la documentación aportada. En caso de que no sea correcta, **reiterará** la tarea solicitada, reabriendo la petición de trabajo.
5. El **tiempo de resolución de la petición de trabajo**, a efectos de cómputo de los ANS, será el tiempo transcurrido entre la primera asignación de la petición de trabajo al equipo SG (punto 1) y el momento de finalización de la petición según el punto 3, sumando los tiempos de resolución en el caso de que se reitere la petición de trabajo.

Resolución de incidencias

La segunda modalidad contemplada de asignación de trabajos al SG será la resolución de **incidencias**. El procedimiento de asignación de incidencias para su resolución es el que se indica a continuación:

1. **Apertura y asignación de incidencias.** La GISS asignará (manual o automáticamente) una incidencia al SG para su resolución a través de la herramienta de gestión de incidencias. Las incidencias contendrán la siguiente información:
 1. Descripción de la incidencia
 2. Prioridad de la incidencia (urgente u ordinaria)
2. **Atención de la incidencia.** Para la atención de las incidencias, el contratista se asegurará de disponer de los datos necesarios para resolverla siguiendo, cuando la incidencia esté documentada previamente, las **guías, procedimientos y documentación** aportadas por las distintas áreas técnicas de la GISS. El contratista debe documentar en la misma incidencia cada acción según la vaya realizando para que la GISS pueda comprobar el avance de la incidencia y poder hacer un seguimiento de la misma, sin esperar a documentar a la finalización de la incidencia donde también documentará el resultado final.
3. **Resolución de la incidencia.** El contratista, dentro del tiempo máximo de atención de las incidencias, tendrá que **solucionarla**, para lo cual se pondrá en contacto con el peticionario para confirmar la **correcta resolución** de la misma.
4. **Cierre de la incidencia.** El contratista reflejará en la herramienta de gestión de incidencias la información necesaria para su cierre:

1. Descripción detallada de la incidencia, elemento afectado y causa de la misma.
2. Solución aportada para la resolución del problema.
5. **Incidencias sin resolver.** Las incidencias que no puedan ser resueltas por el SG por un motivo justificado, deberán escalar a las áreas técnicas de la GISS. Para realizar esta operativa, el contratista incluirá el motivo por el cual no puede resolver la incidencia.

La Gerencia de Informática se reserva el derecho a establecer y actualizar este modelo operativo, así como los procedimientos de trabajo asociados, siempre que estos cambios no impliquen la modificación del contrato.

13.3.4. FASES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO DEL SG

La ejecución del contrato en cuanto a la modalidad de servicio gestionado se divide en tres etapas:

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

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

Etapa de transición

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

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

- La incorporación de la **dotación mínima prevista** para servicio gestionado (apartado 13.2.4).
- Evaluar las peticiones de trabajo e incidencias en curso sobre los entornos tecnológicos objeto del contrato.
- Adquirir el conocimiento sobre el manejo de herramientas y metodologías de trabajo para la prestación del servicio gestionado.

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

Etapa de pleno servicio (servicio sujeto a ANS)

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

- Prestar el servicio gestionado según la organización descrita en el apartado anterior.
- Elaborar el plan de devolución del servicio a partir de un plan de trabajo que incluirá la transmisión y entrega de documentación general de peticiones de trabajo e incidencias

que se encuentren activos, siempre en colaboración con cualquier otra necesidad que establezca la GISS.

- Realizar una adecuada gestión del conocimiento, de tal forma que pueda ser utilizada como recurso disponible por la GISS.
- Elaboración mensual del Informe del ANS, el que se recojan todas las incidencias y tareas y su cumplimiento o desviación sobre el ANS establecido en este documento.
- Elaborar estadísticas semestrales de número de incidencias y peticiones de tareas, tiempos de respuesta, reiteraciones o rechazos de las mismas, satisfacción del usuario etc. clasificadas por ubicación del SG, y en términos generales.
- La duración de esta etapa será la correspondiente al período completo de ejecución del contrato menos el tiempo dedicado a la etapa de transición.

Durante esta etapa, caso de producirse, las penalidades por incumplimiento de los ANS se aplicarán en un 100%.

Etapa de devolución del servicio

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

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

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

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

Otras consideraciones

- **Gestión del conocimiento.** El contratista asegurará una adecuada gestión del conocimiento, de forma que pueda ser utilizado como un recurso disponible para la GISS.
- **Gestión de tareas e incidencias.** La GISS dispone de herramientas de gestión de tareas e incidencias en las cuales se registrarán las peticiones de trabajo al SG y servirán de referencia para el control y seguimiento de los ANS.
- **Medida de los ANS.** Cada parámetro del ANS acordado será medido mensualmente, salvo que expresamente se establezca otro periodo de medición. El contratista entregará el **informe de ANS establecido por la GISS la primera semana una vez finalizado el mes**, que será verificado y aceptado, o revisado, por el director técnico de la GISS.

- **Incorporación de plataformas tecnológicas.** Para la incorporación de una nueva plataforma tecnológica en el SG, la GISS establecerá un período de transición con una duración de uno a dos meses (dependiendo de la complejidad y volumen de la plataforma). Durante este periodo, a efectos de exigencia de ANS, no se considerarán las penalidades derivadas de tareas o incidencias relacionadas con la nueva plataforma.
- **Retirada de una plataforma tecnológica.** Si la GISS decidiese la retirada de una plataforma tecnológica del SG, el contratista estará obligado a colaborar en el traspaso de conocimiento, facilitando la documentación relacionada (manuales de gestión, administración, configuración, de operativa, escalados, etc.) totalmente actualizada de la plataforma retirada.

13.3.5. MODELO ECONÓMICO DEL SERVICIO

El modelo económico del SG se basa en la realización de cada uno de los servicios que los componen, por un importe máximo anual, que será facturado mensualmente en su correspondiente parte proporcional.

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

Las penalidades aplicables en los servicios acometidos bajo la modalidad de SG se calcularán según se indica en el Anexo T4 para cada uno de ellos.

14. MODALIDAD DE PROYECTOS LLAVE EN MANO

La continua evolución tecnológica y de negocio en el campo de los sistemas de información obliga a la GISS a contemplar la realización de **proyectos** que permitan la adquisición del conocimiento, infraestructura y servicios en nuevas tecnologías para la incorporación de nuevos entornos tecnológicos y servicios al catálogo de la GISS, así como la modernización y mejora de los ya existentes.

Para este contrato se contempla la realización de este tipo de trabajos como **proyectos llave en mano ad-hoc** y podrán incluir todas las fases que conllevan la implantación de las nuevas soluciones tecnológicas. Los proyectos se desarrollarán según una planificación de trabajos a realizar, fechas inicio y fin de los trabajos, así como los objetivos en forma de entregables.

También se realizarán bajo la modalidad de proyectos llave en mano las actividades indicadas en el apartado 1 de esta Memoria 'Objeto del contrato' que tengan una duración y ámbito concretos, y cuya realización no esté cubierta mediante la modalidad de servicio gestionado.

Las peticiones por parte de la GISS de nuevos proyectos llave en mano implicarán la realización de una petición en la que se incluirán:

1. **Antecedentes y descripción de la necesidad** de la realización del proyecto. Aquí se incluirán las plataformas tecnológicas y servicios afectados por el proyecto.
2. **Objetivos del proyecto** en forma de fases y entregables y trabajos a realizar durante el mismo. Dentro de los entregables también se contemplan la documentación y guías de trabajo que la GISS estime necesarias.
3. **Fechas de inicio y fin** de los trabajos, así como los plazos para recibir los distintos entregables del proyecto.

La empresa adjudicataria remitirá una **propuesta** de realización de trabajos como respuesta a la petición de realización de un proyecto llave en mano. En dicha propuesta se detallará la **planificación** de los trabajos que componen el proyecto, incluyendo todas las fases, tareas y actividades identificadas en la petición de la GISS. Además, la planificación de trabajos tendrá en cuenta los plazos de entrega de cada uno de los entregables, así como las fechas de inicio y fin del proyecto.

En la propuesta del proyecto, la empresa adjudicataria incluirá el presupuesto del mismo en forma de **horas de servicio** necesarias para la realización del proyecto y de cada una de las fases planificadas. Los trabajos se podrán realizar tanto de forma presencial en cualquiera de las dependencias de la GISS o de las entidades gestoras de la Seguridad Social, como en remoto en las dependencias de la empresa adjudicataria.

La GISS aceptará o rechazará la propuesta de proyecto de la empresa adjudicataria en función de si cumple o no con los objetivos (entregables) y fechas solicitadas en la petición de nuevo proyecto.

El pago del presupuesto de cada una de las fases del proyecto se realizará en dos partes:

- Importe de las actividades correspondientes a hitos (previamente definidos) finalizados y validados por la GISS. El importe máximo para pagar por cada hito es un 80% del importe de este.
- A la finalización y validación por parte de la GISS del proyecto se abonará el 20% restante.

14.1.1. HORARIO Y LUGAR

El horario a realizar será aquel que determine la empresa contratista para la correcta ejecución del proyecto en los plazos comprometidos.

En caso de que el Responsable del contrato determine que el proyecto a realizar requiere para su ejecución de algún horario o lugar concreto para la correcta ejecución del mismo, se indicará este extremo en la petición del proyecto a la empresa contratista. En este caso, dicho horario será de obligado cumplimiento.

15. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

15.1. CONDICIONES, ALCANCE Y LÍMITES:

Se prevén las condiciones de modificación justificada del contrato, de acuerdo con el artículo 204 de la LCSP, en el caso de que se dé alguno o varios de los siguientes supuestos:

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

En el caso de que, dentro de la vigencia del contrato, las necesidades reales fuesen superiores a las estimadas inicialmente, deberá tramitarse la correspondiente modificación antes de que se agote el presupuesto máximo inicialmente aprobado, en los términos y con los límites previstos en este apartado.

El importe total de estas modificaciones no podrá superar el 20% del precio inicial.

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

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

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

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

15.2. PORCENTAJE DEL PRECIO AL QUE PUEDE AFECTAR COMO MÁXIMO:

- 20 % del precio inicial.

Dado que en este momento de redacción del pliego no es posible prever en qué momento se modificará el contrato y si será necesario hacerlo, ni si se trata de una modificación que una vez producida afecte a las anualidades que queden del contrato o si, en cambio, se trata de una modificación puntual y que sólo afecta a la anualidad del contrato en que se produce, se establece el valor estimado teniendo en cuenta todas las modificaciones al alza previstas.

Este valor estimado no vulnera el límite fijado en el artículo 204 de la LCSP para las modificaciones previstas, dado que no debe confundirse el cálculo del 20% sobre el “precio inicial” –no modificado y del contrato no prorrogado–, con el cálculo del valor estimado, que no viene limitado por ningún porcentaje, sino que debe ser la estimación total tomando en consideración las prórrogas, en las cuales permanecen inalterables las características del contrato.

16. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

Se admite la cesión del contrato a un tercero, cumpliéndose con lo establecido en el art. 214.2 de la LCSP.

Se admite la subcontratación siempre que el licitador se atenga a lo dispuesto por el art. 215.2.a) y 215.2.b) de la LCSP.

17. RESPONSABLE Y UNIDAD ENCARGADA DEL CONTRATO

17.1. RESPONSABLE DEL CONTRATO

El Responsable del Contrato será el titular de la Oficina de Unidades Provinciales y Relaciones de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social, al cual corresponderá coordinar, supervisar y controlar su ejecución, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada. Además de las facultades recogidas expresamente en la Ley, corresponderá al responsable del contrato el ejercicio de las facultades inherentes a la potestad de dirección de este, así como proponer al órgano de contratación el ejercicio de las prerrogativas que le correspondan por razones de interés público, así como las funciones que se detallan en esta memoria. Igualmente le corresponde acreditar la conformidad de la prestación con lo previsto en el contrato, de acuerdo con lo establecido en el artículo 198 y asistir al acto de recepción del contrato en calidad de representante de la Administración o en su caso, dar la conformidad final al contrato. El responsable del contrato será a todos los efectos la persona responsable de la Administración frente al contratista.

17.2. UNIDAD ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Encargado del seguimiento y ejecución será la Oficina de Unidades Provinciales y Relaciones de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social.

Madrid,

EL DIRECTOR DE LA OFICINA DE UNIDADES PROVINCIALES Y RELACIONES

Pablo Javier Álvarez Fernández

18. ANEXO T1. ENTORNOS TECNOLÓGICOS

Los entornos tecnológicos (físico y lógico) sobre el que se realizarán, inicialmente, los trabajos bajo las modalidades de SG y proyectos llave en mano descritas en este documento se detallan a continuación.

A lo largo de la ejecución del contrato y en base a nuevas necesidades surgidas, se podrán incorporar todos aquellos entornos tecnológicos (físicos y lógicos) solicitados por la GISS conforme a los procedimientos que se establezcan. El contratista deberá emprender las acciones que estime oportunas para garantizar que el equipo de trabajo esté formado cuando se implante la nueva tecnología.

Entorno físico

- **Servidores basados en procesadores Intel:**
 - HP Proliant BL460c Gen9/Gen10 y Sinergy 480 Gen10
 - Lenovo ThinkSystemSR650, SR630 y SN550
 - HP 2012, 2313 y P2000
 - DELL 2900, PowerEdge M1000e, R740XD
- **Sistemas de comunicaciones datos**
 - Electrónica de Red: Conmutadores nivel2/3 Cisco Catalyst y Nexus, switches Netgear
 - Electrónica LAN/SAN de blades: HP Virtual Connect, IBM Flex System Fabric, VBlock EMC
 - Electrónica LAN/SAN de Fujitsu?
- **Sistemas de comunicaciones voz**
 - Telefonía fija/ telefonía IP/ telefonía móvil
 - Solución Fax IP
 - Videoconferencia
 - Movilidad WiFi: Cisco Wireless LAN Controllers y Cisco Access Points
- **Sistemas de microinformática y movilidad**
 - PC basados en arquitectura Intel: HP Prodesk 600 SFF, Compaq 8300 Elite CMT, APD Alda Pro Q85F, HP Prodesk 600 G4 y G5.
 - Portátiles basados en arquitectura Intel: HP Elitebook X360 1030 G2, HP Probook 640 G5, Fujitsu Lifebook Serie E, Lenovo ThinkPad L530 y L14, Toshiba Tecra A50, Toshiba Portege R830, HP Probook 440 Notebook 4G
 - Impresoras: Canon, Epson, Gestetner, HP, Kyocera, Lexmark, Oki, Ricoh, Primera, Xerox, Zebra diferentes modelos
 - Escáneres: Canon, Epson, Fujitsu, HP, Kodak diferentes modelos
 - Impresoras multifunción: Xerox, HP, Canon diferentes modelos

- Sistema de gestión de espera: Inves Star
- Tabletas basadas en arquitectura Intel: Surface
- Tabletas y smartphones basados en arquitectura iOS: modelo iPad Air, Pro y superiores, iPhone 7 y superiores
- Smartphones basados en arquitectura Android: Samsung, Huawei, Oppo diferentes modelos
- Movilidad WiFi: Cisco Wireless LAN Controllers y Cisco Access Points

Entorno lógico

- *Plataforma tecnológica de seguridad*
 - **Herramientas de seguridad del CCN:** LUCIA, REYES, GLORIA, ANA, MicroClaudia.
 - **EDP:** *Falcon CrowdStrike*
 - **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)** e ISO 27001
- *Plataforma tecnológica de comunicaciones servicios de voz y atención de llamadas*
 - **Telefonía IP, videoconferencia y servicios de fax:**
 - *Microsoft Teams*
 - *Cisco Jabber*
 - *Right fax*
- *Plataforma tecnológica de sistemas de puesto de trabajo*
 - **Redes y Sistemas distribuidos Linux**
 - *VMWare, VCenter y ESXi*
 - *NetBackup*
 - MFA de microfocus
 - *Red local Novell: iManager, iPrint, FileR, FileReporter*
 - *Zenworks Configuration Management, Security Manager y Reporting*
 - *SaintSid*
 - **Redes y sistemas distribuidos Windows**
 - *Active Directory (Windows)*
 - Antivirus (Falcon, EDR)
 - *NetBackup*
 - *Internet Information Server*
 - *Microsoft WSUS y KMS*
 - **Correo electrónico**
 - *Exchange*
 - *Exchange Online*
 - *Domino Lotus Notes*

- *Enterprise Vault*
- *Internet Information Server*
- *Scripting powershell*
- *Inventario de recursos informáticos*
 - *PASS – Portal de atención al usuario de la SS.*
 - *BMC-Remedy*
- *Plataforma tecnológica de microinformática*
 - **Sistemas operativos Windows, Android, IOS**
 - Herramientas de administración asociadas
 - *Microsoft WSUS y KMS*
 - *Citrix XenApp*
 - *XenDesktop*
 - *MDT*
 - *WAIK-ADK*
 - *WinPE*
 - *Acronis True Image y Backup&Recovery*
 - Herramientas *Paragon*
 - *Antivirus CrowdStrike falcon*
 - **Microsoft 365**
 - *Microsoft Office365*
 - *Microsoft Outlook*
 - *Intune*
 - Herramientas colaborativas *OneDrive y SharePoint*
 - *Teams*
 - **Otras herramientas microinformática**
 - *Adobe Profesional y Reader*
 - *WinZip y WinRar*
 - Navegadores *Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome*
 - *Oracle Java Virtual Machine*
 - *Microsoft .Net Framework*
 - *Microfocus Extra 3270*
 - *Zenworks Configuration Management, Security Manager y Reporting*
 - *Cisco Jabber*
 - *Novell iPrint*
 - *Vmware Player*
 - *Kodak Capture Pro*

- *Kofax Power PDF Advanced*
- *Plataforma tecnológica de virtualización y movilidad*
 - **Virtualización**
 - *VMWare, VCenter y ESXi*
 - *Nutanix, Nutanix Files*
 - *Horizon VIEW*
 - *Citrix Xenserver*
 - *Citrix Virtual Apps and Desktops*
 - *Citrix XenApp y XenDesktop*
 - *Windows Server*
 - **Movilidad**
 - *Windows 10*
 - *iOS sobre iPhone, iPad y AppleTV*
 - *Android*
 - *Herramientas de desarrollo: Microsoft Deployment Toolkit (MDT) WAIK-ADK y WinPE*
 - *Acronis True Image y Backup&Recovery*
 - *Microsoft WSUS y KMS*
 - *Microsoft Office, Outlook y Microsoft 365. Microsoft Intune*
 - *Adobe Profesional y Reader*
 - *WinZip y WinRar*
 - *Navegadores Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome*
 - *Oracle Java Virtual Machine*
 - *Microsoft .Net Framework*
 - *Zenworks Configuration Management, Security Manager y Reporting*
 - *Cisco Jabber y Microsoft Communicator-Lync*
 - *Microsoft ActiveSync*
 - *Microfocus iFiltr e iPrint*
 - *Cliente VPN Pulse Secure*
 - *MDM*
 - *Vmware Player*
 - **Entornos Cloud:**
 - *Amazon Web Services*
 - *Microsoft Azure*
 - *Google Cloud*

19. ANEXO T2. DESCRIPCIÓN DE PERFILES

Se detalla, a continuación, los conocimientos y experiencia que deben disponer los perfiles demandados en el Servicio Gestionado, tanto para el coordinador del SG, como para los técnicos que componen dicho servicio.

Los datos de experiencia estarán referidos tomando como referencia la fecha de publicación del presente Pliego en el Boletín Oficial del Estado.

Perfil: Técnicos

Conocimientos informáticos

- Atención al usuario: soporte y resolución de incidencias, consultas y peticiones informáticas.
- Instalación, configuración, operación y administración de los sistemas y productos incluidos en el Anexo 1 del PPT.
- Gestión de vulnerabilidades de seguridad.
- Herramientas de gestión de incidencias y peticiones de trabajo.
- Conocimientos ofimáticos avanzados. MS Office 365. Conocimiento herramientas de colaboración corporativa como MS Teams.
- Arquitecturas y sistemas de TI, redes, comunicaciones, sistemas operativos, comunicaciones móviles, hardware.

Conocimientos generales

- Orientación al cliente.
- Habilidades de comunicación oral y escrita (redacción de informes, normas y procedimientos).
- Habilidad de trabajo en equipo.
- Habilidad para las relaciones, con clientes y colaboradores
- Proactividad e iniciativa
- Capacidad de análisis
- Orientación a la innovación y la mejora continua

Experiencia profesional

- Al menos, 6 meses en atención al usuario, instalación, configuración, operación y administración de sistemas y productos incluidos en el Anexo1 del PPT.

Perfil: Coordinador del Servicio Gestionado

Conocimientos

- Conocimiento de herramientas de gestión de proyectos (MS Project, Planner, etc.).

- Estadística aplicada al diseño de muestras, definición de encuestas y análisis de resultados.
- Mismos conocimientos informáticos y generales especificados anteriormente para el perfil de 'Técnicos'.

Certificaciones

- Certificación en metodología Agile

Experiencia profesional

- Al menos 5 años de experiencia en TIC, de los cuales al menos:
 - o 2 años en la dirección y coordinación de equipos de trabajo de más de tres integrantes, dentro del sector TIC.
 - o 2 años de experiencia en gestión de proyectos (planificación, seguimiento y control) en el sector TIC.
 - o 2 años en atención al usuario, instalación, configuración, operación y administración de sistemas y productos incluidos en el Anexo1 del PPT.

20. ANEXO T3. DESPLAZAMIENTOS PREVISTOS SERVICIO GESTIONADO

Nº Desplazamientos anuales dentro de la misma provincia sin pernocta
300

ANEXO T4. PENALIDADES Y ACUERDOS de NIVEL DE SERVICIO

20.1. PENALIDADES ASOCIADAS A CRITERIOS DE VALORACIÓN

20.1.1. INCUMPLIMIENTO CRITERIO DE ADJUDICACIÓN – MANTENIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

En caso de incumplimiento de lo ofertado por el contratista en su oferta en lo referente al criterio de adjudicación relativo al mantenimiento de las condiciones de trabajo, se aplicará la siguiente penalidad:

$P = 0,01 * \text{importe facturación anual modalidad servicio gestionado} * \text{NRC}$

Dónde

- P = Importe de la penalidad por el no mantenimiento de las condiciones laborales conforme a lo ofertado por el contratista.
- NRC = Número de recursos sobre los que se ha incumplido.

20.1.2. INCUMPLIMIENTO CRITERIO DE ADJUDICACIÓN – ADSCRIPCIÓN AL CONTRATO DE TÉCNICOS CON CERTIFICACIONES ACREDITADAS

En caso de que el contratista aporte, para el criterio de valoración 'Adscripción al contrato de técnicos con certificaciones acreditadas', certificados de técnicos que sean valorados con puntuación, y no adscribiera los mismos al contrato el primer día de la fase de prestación del servicio, se aplicará una penalidad de 30.000€ por cada técnico que no asignara al contrato en dicha fecha y cuyo(s) certificado(s) hubiese utilizado para dicho criterio.

20.2. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO PARCIAL DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

- En caso de que el contratista no presente el plan de devolución del servicio en el plazo indicado por el responsable del contrato, se aplicará una penalidad de 300€ por cada día de retraso en su presentación.
- En caso de que el contratista, durante la etapa de devolución o retorno del servicio, no ejecutase el plan de devolución del servicio o no colaborase con la GISS o con el proveedor que fuese a gestionar el servicio a la finalización del contrato, se aplicará una penalidad de 300€ por cada día que el contratista persista en dicha actuación, una vez notificada esta situación por el responsable del contrato.
- En caso de que el contratista incumpliese alguna de las obligaciones requeridas en los modelos organizativos definidos, se aplicará una penalidad de 300€ por cada día que el contratista persista en dicho incumplimiento, una vez notificada esta situación por el responsable del contrato. Esta penalidad es acumulable con otras penalidades a que hubiera lugar de las indicadas en este documento.

- En caso de que el contratista incumpliese alguna de las obligaciones sobre gestión del conocimiento, registro de tareas e incidencias, o medición de los ANS, requeridas, se aplicará una penalidad de 300€ por cada día que el contratista persista en dicho incumplimiento, una vez notificada esta situación por el responsable del contrato. Esta penalidad es acumulable con otras penalidades a que hubiera lugar de las indicadas en este documento.

20.3. PENALIDADES PARA EL EQUIPO DE SG: ACUERDOS A NIVEL DE SERVICIOS (ANS) DE SG

El SG es un servicio crítico para gestionar los entornos y puestos de trabajo de los usuarios de las dependencias donde prestan el servicio.

Por ese motivo los acuerdos de nivel de servicio exigidos a este servicio gestionado se basan en minimizar los tiempos de respuesta ante la resolución de incidencias y en maximizar la calidad de los trabajos que se le soliciten.

20.3.1. PENALIDAD 1 SG: PENALIDAD DE LAS PETICIONES DE TRABAJO NO CONFORMES DEL SERVICIO GESTIONADO

Una petición de trabajo (tarea) se considerará **no conforme** cuando se reitere dicho trabajo por superación del tiempo estipulado en los procedimientos de trabajo aplicables en un 50% o debido a que las acciones realizadas no han sido las correctas, ya sea porque no se han seguido las guías, documentación o procedimientos de trabajo aplicables para dicho trabajo, o ya sea porque durante la aplicación de los mismos se ha saltado algún paso, independientemente del resultado del trabajo. Se entiende por trabajo reiterado un trabajo reabierto, rechazado como no conforme o un nuevo trabajo haciendo referencia a un trabajo solicitado y realizado por este servicio gestionado.

La fuente de datos para este ANS será la herramienta de gestión de trabajos/tareas utilizada en la GISS.

Las peticiones de trabajo clasificadas como no conformes se penalizarán de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P_{1\text{ SG}} = 0,4 * \text{CSG}_M * F_N * F_R$$

Dónde:

$P_{1\text{ SG}}$ = Importe mensual de la penalidad del SG por **trabajos no conformes** realizados por este servicio.

CSG_M = Coste mensual del SG.

F_N = Factor corrector por número de trabajos no conformes del mes:

Número de trabajos no conformes	valor de F_N
Menos de 10	0
Entre 10 y 25	0,25
Entre 26 y 50	0,5
Más de 50	1

F_R = Factor corrector por reiteración en función del número de meses anteriores en los que se haya incumplido este nivel de servicio:

Reiteración del incumplimiento del mes	valor de F_R
No se ha incumplido en ningún mes anterior	0,25
Se ha incumplido en un mes anterior en los últimos seis meses	0,5
Se ha incumplido en al menos dos meses anteriores en los últimos seis meses	1

20.3.2. PENALIDAD 2 SG: INCUMPLIMIENTO DE PLAZOS PARA LAS PETICIONES DE TRABAJO URGENTES ATENDIDAS POR EL SERVICIO GESTIONADO

Las peticiones de trabajo (tareas) urgentes asignadas a este SG tienen asociado un **plazo máximo de resolución** de 60 minutos.

El plazo de resolución se define como el tiempo que transcurre entre la asignación de la petición de trabajo (tarea) al equipo de trabajo de este SG y el momento que la petición de trabajo se considera informada y cerrada correctamente.

Tan solo se contabilizará el tiempo transcurrido dentro del horario en que el contratista estará a disposición para la prestación del servicio.

Una petición de trabajo estará informada y cerrada correctamente cuando se haya realizado la operativa descrita en el correspondiente procedimiento de trabajo, guía o documentación suministrada a este SG y además en la petición de trabajo haya quedado documentado el resultado y la situación final.

Todas las peticiones de trabajo cerradas fuera del plazo máximo de resolución, aunque fueran abiertas en periodos de evaluación anteriores, contarán para los cálculos, hasta que se produzca su cierre.

La fuente de datos para este ANS será la herramienta de gestión de tareas utilizada en la GISS.

Se penalizarán todas aquellas peticiones de trabajo que tengan desvíos sobre dichos plazos, según la siguiente fórmula:

$$P_{2SG} = 0,4 * CSG_M * F_N * F_R$$

Dónde:

P_{2SG} = Importe mensual de la penalidad del SG por peticiones de trabajo **urgentes no atendidas en plazo** por este servicio.

CSG_M = Coste mensual del SG.

F_N = Factor corrector por número de trabajos no conformes del mes:

Número de peticiones de trabajo urgentes no atendidas en plazo	valor de F_N
Menos de 10	0
Entre 10 y 25	0,25
Entre 26 y 50	0,5
Más de 50	1

F_R = Factor corrector por reiteración en función del número de meses anteriores en los que se haya incumplido este nivel de servicio:

Reiteración del incumplimiento del mes	valor de F_R
No se ha incumplido en ningún mes anterior	0,25
Se ha incumplido en un mes anterior en los últimos seis meses	0,5
Se ha incumplido en al menos dos meses anteriores en los últimos seis meses	1

La definición de esta penalización en sustitución de la penalización general que marca el artículo 193.3 de la LCSP viene motivada por que la penalización tenga en cuenta la calidad del servicio prestado, considerando una medida de dicha calidad el número de incumplimientos del ANS establecido. La penalización del artículo 193.3 es una penalización diaria genérica que no contempla la reiteración en el incumplimiento.

20.3.3. PENALIDAD 3 SG: INCIDENCIAS CON TIEMPO DE RESOLUCIÓN SUPERIOR A 8 HORAS

Se penalizan las incidencias cuyo tiempo de resolución supere las 8 horas.

El plazo de resolución se define como el tiempo que transcurre entre la asignación de la incidencia al equipo de trabajo de este SG y el momento que la incidencia se considera informada y cerrada correctamente.

Tan solo se contabilizará el tiempo transcurrido dentro del horario en que el contratista estará a disposición para la prestación del servicio.

Una incidencia estará informada y cerrada correctamente cuando se hayan realizado las acciones necesarias para resolver la incidencia y además en la incidencia haya quedado documentado el resultado y la situación final.

Para la atención de las incidencias, el contratista se asegurará de disponer de los datos necesarios para resolverla siguiendo, cuando la incidencia esté documentada previamente, las **guías, procedimientos y documentación** aportadas por las distintas áreas técnicas de la GISS.

La fuente de datos para este ANS será la herramienta de gestión de incidencias utilizada en la GISS.

Se penalizarán todas aquellas incidencias que tengan desvíos sobre dichos plazos, según la siguiente fórmula:

$$P_{3\text{ SG}} = 0,4 * \text{CSG}_M * F_N * F_R$$

Dónde:

$P_{3\text{ SG}}$ = Importe mensual de la penalidad del SG por **incidencias que superan las 8 horas de resolución**.

CSG_M = Coste mensual del SG.

F_N = Factor corrector por número de incidencias no conformes del mes:

Número de incidencias con tiempo de resolución superior a 8 horas	valor de F_N
Menos de 20	0
Entre 20 y 25	0,25
Entre 26 y 50	0,5
Más de 50	1

F_R = Factor corrector por reiteración en función del número de meses anteriores en los que se haya incumplido este nivel de servicio:

Reiteración del incumplimiento del mes	valor de F_R
No se ha incumplido en ningún mes anterior	0,25
Se ha incumplido en un mes anterior en los últimos seis meses	0,5
Se ha incumplido en al menos dos meses anteriores en los últimos seis meses	1

La definición de esta penalización en sustitución de la penalización general que marca el artículo 193.3 de la LCSP viene motivada por que la penalización tenga en cuenta la calidad del servicio prestado, considerando una medida de dicha calidad el número de incumplimientos del ANS establecido. La penalización del artículo 193.3 es una penalización diaria genérica que no contempla la reiteración en el incumplimiento.

20.3.4. PENALIDAD 4 SG: INCIDENCIAS REABIERTAS O CON SOLUCIÓN RECHAZADA POR EL USUARIO

Una incidencia estará informada y cerrada correctamente cuando se hayan realizado las acciones necesarias para resolver la incidencia y además en la incidencia haya quedado documentado el resultado y la situación final.

Para la atención de las incidencias, el contratista se asegurará de disponer de los datos necesarios para resolverla siguiendo, cuando la incidencia esté documentada previamente, las **guías, procedimientos y documentación** aportadas por las distintas áreas técnicas de la GISS.

Se entiende por incidencia reabierto o con solución rechazada por el usuario cuando el usuario que abre la incidencia rechaza como no conforme o abre una nueva incidencia haciendo referencia a una incidencia anterior solucionada por este servicio gestionado.

La fuente de datos para este ANS será la herramienta de gestión de incidencias utilizada en la GISS.

Se penalizarán todas aquellas incidencias, según la siguiente fórmula:

$$P_{4\text{ SG}} = 0,4 * \text{CSG}_M * F_N * F_R$$

Dónde:

$P_{4\text{ SG}}$ = Importe mensual de la penalidad del SG

CSG_M = Coste mensual del SG.

F_N = Factor corrector por número de incidencias no conformes del mes:

Número de incidencias rechazadas	valor de F_N
Menos de 30	0
Entre 30 y 45	0,25
Entre 46 y 90	0,5
Más de 90	1

F_R = Factor corrector por reiteración en función del número de meses anteriores en los que se haya incumplido este nivel de servicio:

Reiteración del incumplimiento del mes	valor de F_R
No se ha incumplido en ningún mes anterior	0,25
Se ha incumplido en un mes anterior en los últimos seis meses	0,5
Se ha incumplido en al menos dos meses anteriores en los últimos seis meses	1

20.3.5. PENALIDAD 5 SG: INCIDENCIAS INDEBIDAMENTE ESCALADAS

Una incidencia escalada es una incidencia asignada al SG para su resolución y que tras su análisis el SG considera que no puede resolverla y la escala a los Servicios Centrales u otras UTCs (Unidades TIC competentes) de la GISS para su resolución.

Una incidencia escalada se considera indebidamente escalada cuando otro grupo de soporte de la GISS devuelve la incidencia al SG para su resolución por no haber realizado acciones que el SG puede realizar para resolver la incidencia.

La fuente de datos para este ANS será la herramienta de gestión de incidencias utilizada en la GISS.

Se penalizarán todas aquellas incidencias que tengan desvíos sobre dichos plazos, según la siguiente fórmula:

$$P_{5SG} = 0,4 * CSG_M * F_N * F_R$$

Dónde:

P_{5SG} = Importe mensual de la penalidad del SG

CSG_M = Coste mensual del SG.

F_N = Factor corrector por número de incidencias no conformes del mes:

Número de incidencias indebidamente escaladas	valor de F_N
Menos de 45	0
Entre 45 y 50	0,25
Entre 51 y 90	0,5
Más de 90	1

F_R = Factor corrector por reiteración en función del número de meses anteriores en los que se haya incumplido este nivel de servicio:

Reiteración del incumplimiento del mes	valor de F_R
No se ha incumplido en ningún mes anterior	0,25
Se ha incumplido en un mes anterior en los últimos seis meses	0,5
Se ha incumplido en al menos dos meses anteriores en los últimos seis meses	1

20.3.6. PENALIDAD 6 SG: INCUMPLIMIENTO DEL TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

Las incidencias asignadas al SG deben contar con un **tiempo medio de resolución inferior a las dos horas**.

El plazo de resolución se define como el tiempo que transcurre entre la asignación de la incidencia al equipo de trabajo de este SG y el momento que la incidencia se considera informada y cerrada correctamente.

Tan solo se contabilizará el tiempo transcurrido dentro del horario en que el contratista estará a disposición para la prestación del servicio.

Una incidencia estará informada y cerrada correctamente cuando se hayan realizado las acciones necesarias para resolver la incidencia y además en la incidencia haya quedado documentado el resultado y la situación final.

Para la atención de las incidencias, el contratista se asegurará de disponer de los datos necesarios para resolverla siguiendo, cuando la incidencia esté documentada previamente, las **guías, procedimientos y documentación** aportadas por las distintas áreas técnicas de la GISS.

La fuente de datos para este ANS será la herramienta de gestión de incidencias utilizada en la GISS.

Se penalizarán todas aquellas incidencias que tengan desvíos sobre dichos plazos, según la siguiente fórmula:

$$P_{6SG} = 0,4 * CSG_M * F_N * F_R$$

Dónde:

P_{6SG} = Importe mensual de la penalidad del SG.

CSG_M = Coste mensual del SG.

F_N = Factor corrector por número de ubicaciones del SG no conformes del mes:

Ubicaciones del SG que superan el tiempo medio de resolución de incidencias < 2 horas	valor de F_N
Ninguna ubicación	0
Entre una y menos de 3 ubicaciones del SG	0,25
Entre tres y 5 ubicaciones del SG	0,5
Más de 5 ubicaciones del SG	1

F_R = Factor corrector por reiteración en función del número de meses anteriores en los que se haya incumplido este nivel de servicio:

Reiteración del incumplimiento del mes	valor de F_R
No se ha incumplido en ningún mes anterior	0,5
Se ha incumplido en un mes anterior en los últimos seis meses	0,5
Se ha incumplido en al menos dos meses anteriores en los últimos seis meses	1

La definición de esta penalización en sustitución de la penalización general que marca el artículo 193.3 de la LCSP viene motivada por que la penalización tenga en cuenta la calidad del servicio prestado, considerando una medida de dicha calidad el número de incumplimientos del ANS establecido. La penalización del artículo 193.3 es una penalización diaria genérica que no contempla la reiteración en el incumplimiento.

20.4. PENALIDADES PARA LA MODALIDAD DE PROYECTOS LLAVE EN MANO

1. Penalidades relacionadas con proyectos llave en mano

Los proyectos llave en mano constituyen la principal modalidad de trabajo para la realización de trabajos de implantación de nuevas tecnologías o servicios no incluidas inicialmente en este contrato. Por lo tanto, es muy importante que se tenga en cuenta la calidad de dichos proyectos estableciendo controles tanto en los plazos de ejecución como en la calidad de los entregables definidos en el mismo.

20.4.1. PENALIDAD 1 AT: INCUMPLIMIENTO EN LOS PLAZOS DE EJECUCIÓN DE CADA UNA DE LAS FASES O HITOS DEL PROYECTO POR CAUSAS IMPUTABLES AL CONTRATISTA

Se penalizarán los **retrazos** en cada una de las fases o hitos de realización del proyecto cuando estos sean imputables al contratista según la siguiente fórmula:

$$P_{AT-1} = \sum I_F * F_N$$

Dónde

P_{AT-1} = Importe de la penalidad de un proyecto llave en mano por **retrazos en la ejecución** de cada una de las fases o hitos del mismo por causas imputables al contratista. La penalidad será igual a la suma de las penalidades de cada fase en la que se observe retraso en su ejecución.

I_F = Importe de la fase del proyecto con retraso en su ejecución por causas imputables al contratista.

F_N = Factor corrector por número de semanas de retraso de la fase del proyecto:

Número de semanas de retraso	valor de F_N
Entre 1 y 4 semanas	0,1
Entre 4 y 8 semanas	0,2
Más de 8 semanas	0,5

La definición de esta penalización en sustitución de la penalización general que marca el artículo 193.3 de la LCSP viene motivada para hacer la penalización proporcional al perjuicio ocasionado (proporcional al retraso y al coste del mismo) en lugar de una penalización diaria genérica que no contempla el impacto ocasionado (mayor cuanto mayor es el importe).

20.4.2. PENALIDAD 2 AT: NO CONFORMIDAD DE LOS ENTREGABLES DE CADA UNA DE LAS FASES DEL PROYECTO POR CAUSAS IMPUTABLES AL CONTRATISTA

Se penalizará por cada una de las fases en las que los **entregables** de la misma no se ajusten con los exigidos en la documentación del proyecto según la siguiente fórmula:

$$P_{AT-2} = \sum I_F * 0,25$$

Dónde

P_{AT-2} = Importe de la penalidad de un proyecto llave en mano por **no conformidad de los entregables** de cada una de las fases del mismo por causas imputables al contratista. La penalidad será igual a la suma de las penalidades de cada fase en la que se observe no conformidad de los entregables. Esta penalidad es acumulable a la 9 por incumplimiento de plazos de ejecución.

I_F = Importe de la fase del proyecto sin conformidad de los trabajos entregados.