

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES ESPECÍFICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO GESTIONADO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INFORMÁTICO, POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON PUBLICIDAD.

1. Objeto del contrato.

El objeto del contrato es la adjudicación de un Servicio Gestionado de Soporte y Mantenimiento de puestos de trabajo informáticos, periféricos y su infraestructura en las distintas ubicaciones de Zaragoza Dinámica mediante la prestación de asistencia de forma remota o "in situ" para la resolución de las solicitudes o incidencias que se puedan generar.

2. Características del servicio.

En el Pliego de Prescripciones Técnicas aparece la descripción detallada del servicio.

3. División por lotes.

No.

4. Órgano de contratación y responsable del contrato.

De acuerdo con lo dispuesto en el art. 9, apartado f) de los Estatutos del Organismo Autónomo Local "Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza" (ZARAGOZA DINÁMICA), el órgano de contratación es el Presidente. El responsable del contrato de acuerdo con el art. 41 del T.R.L.C.S.P. es el Jefe de Sección de Formación para el Empleo.

5. Duración del contrato.

El plazo de vigencia del presente contrato será de 1 año desde la fecha de inicio que se estipule en el contrato, pudiendo prorrogarse anualmente, de mutuo acuerdo, hasta completar la duración máxima de 4 años. Su ejecución estará supeditada a la existencia de partida presupuestaria.

6. Presupuesto de licitación.

El tipo de licitación es de **17.000 €**, I.V.A. excluido, (20.570 € I.V.A. incluido), límite máximo del gasto en su caso que es el resultante de sumar tres apartados:

- El importe base de licitación del contrato: 14.000 € (IVA excluido)
- El importe máximo de incidencias de soporte remoto adicionales: 1.600 € (IVA excluido)
- El importe máximo de horas de soporte remoto "in situ": 1.400 € (IVA excluido)

Modalidad de servicio	Volumen incluido	Importe base (sin IVA)	Volumen adicional máx.	Importe unitario servicios adicionales	Importe max. servicios adicionales	Importe máximo (sin IVA)
Soporte remoto	265 incidencias /año	14.000 €	100 incidencias /año	16 €/interv.	1.600 €	17.000 €
Soporte in situ	60 horas/año		50 horas/año	28 €/hora	1.400 €	

El precio incluirá todos los aspectos descritos en este pliego, incluyendo recopilación y preparación de documentación, formación a los técnicos, desplazamientos y cualquier otro coste.

El cómputo de las horas de intervención "in situ" se realizará exclusivamente con la duración efectiva de la intervención en el puesto de trabajo, admitiéndose una duración mínima de 30 minutos y un redondeo a fracciones de 10 minutos.

Las obligaciones económicas del contrato se aplicarán con el cargo a la aplicación presupuestaria: 22699 "Gastos de funcionamiento" del ejercicio presupuestario 2015.

Los licitadores podrán modificar el tipo establecido mejorándolo a la baja.

7. Facturación.

El adjudicatario facturará a mes vencido la doceava parte del importe base de la adjudicación.

Una vez que se **alcance el límite de incidencias/horas** según el tipo de soporte incluidas en el importe base (265 incidencias remotas y 60 horas de intervención in situ) el adjudicatario facturará en cada mes, sumado a la doceava parte del importe base de adjudicación, las intervenciones remotas y las intervenciones "in situ" realizadas en el mes multiplicadas por el precio unitario ofertado para cada una.

Para la aceptación de la factura se requiera haber entregado el **informe de seguimiento mensual** y todos los **partes de trabajo** debidamente cumplimentados.

De conformidad con la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público y según Decreto del Vicealcalde-Consejero del Área de Presidencia, Economía y Hacienda sobre exclusión de la obligación de facturación electrónica prevista en el artículo 4 de dicha Ley, es obligatorio la facturación electrónica de todas aquellas facturas cuyo importe sea igual o superior a 5.000,00 € para todas aquellas entidades que se relacionan en el artículo 4' de la Ley, siendo potestativo en el resto de los casos, tanto en lo que se refiere a importe como a las personas físicas y demás entidades no incluidas en la relación.

El envío de las facturas electrónicas por parte del adjudicatario tendrá lugar a través del -Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACE) (Orden HAP/1074/2014, de 24 de junio).

Las facturas que se expidan a través de la Plataforma FACE se ajustarán a la codificación de los órganos administrativos establecidos en el directorio DIR3 de unidades administrativas comunes gestionado por la Secretaría del Estado de las Administraciones Públicas.

Código del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza para el Órgano Gestor: LA0000057 Código de la Oficina Contable: LA0000057 y Código de la Unidad Tramitadora: LA0000057.

La facturación se realizará en función de los 4 hitos especificados, una vez validados y aceptados los módulos y procedimientos entregados. El mantenimiento se facturará de forma independiente a los hitos, por períodos semestrales.

A los efectos de combinar los trabajos parciales con la facturación, ésta podrá realizarse en períodos menores al semestre cuando responda a trabajos finalizados, además de poder fraccionar cada hito en dos veces.

El contratista percibirá el importe del servicio efectuado, una vez llevada a cabo Acta de conformidad de recepción del mismo, mediante expedición de factura en la que consten, la identificación de la empresa contratista (nombre o razón social, y D.N.L o N.LF.) a nombre del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza, señalando el N.LF. del mismo (órgano de contratación), con identificación del Departamento o Dependencia de Zaragoza Dinámica para el que se han efectuado los trabajos, número y fecha de factura, descripción del servicio efectuado al que responde la factura, importe total de la factura, debiendo aparecer el L.V.A. de forma diferenciada, base imponible, tipo de L.V.A. aplicable e importe total más I.V.A.. En el caso de que la Entidad o persona física que factura esté exenta del pago del I.V.A. deberá expresamente hacer referencia en la factura a dicha exención, acompañando justificante de la exención emitido por la Agencia Estatal Tributaria.

El órgano administrativo con competencias en materia de contabilidad pública el Departamento de Contabilidad, ubicado en la planta baja de la Gerencia de Zaragoza Dinámica.

La Administración tendrá la obligación de abonar el precio del contrato dentro del plazo de treinta días contados desde el día siguiente a la fecha de aprobación de la certificación o documento que acredite la conformidad de los servicios prestados con lo dispuesto en el contrato, todo ello de acuerdo con lo establecido en el artículo 216.4 del TRLCSP, modificado por el Real Decreto-Ley 4/2013, de 22 de febrero, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo y la Ley 11/2013, de 26 de julio.

En materia de intereses de demora será de aplicación el TRLCSP, en los términos previstos por la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, modificada por el Real Decreto-Ley 4/2013, de 22 de febrero, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo y la Ley 11/2013, de 26 de julio.

8. Cuantía de las garantías.

Garantía definitiva: 5% del importe de adjudicación del contrato, excluido el I.V.A.

9. Formula de revisión de precios.

La fórmula de revisión de precios que asegure el equilibrio económico financiero entre las contraprestaciones de las partes será la resultante de aplicar al importe de la contrata objeto de revisión el 85 % del I.P.C. que fije el I.N.E. y que corresponda al año natural inmediatamente anterior.

En cualquier caso, la actualización del precio sólo se tramitará a solicitud del contratista, que deberá acompañar la certificación correspondiente mencionada en el apartado anterior, y hasta que dicha actualización no se haya aprobado por el órgano competente, la firma adjudicataria podrá seguir facturando por el precio vigente hasta ese momento, procediéndose posteriormente a efectuar la liquidación que corresponda.

No existirá ningún otro tipo de revisión de precios que el indicado en esta cláusula.

10. Mesa de contratación.

Sin Mesa de Contratación.

11. Documentación administrativa incluida en el Sobre 1. Medios para justificar la solvencia técnica, económica y financiera.

La solvencia económica y financiera se acreditará mediante uno de estos medios: un informe de instituciones financieras o, en su caso justificante de un seguro de indemnización por riesgos profesionales, o por una declaración del volumen global de negocios de los tres últimos años.

La solvencia técnica se acreditará aportando una relación de los principales servicios, afines al objeto de este contrato, efectuados durante los tres últimos años, indicándose su importe, fechas y destino público o privado, a la que se incorporarán los correspondientes certificados expedidos por los destinatarios. El importe acumulado de los servicios efectuados en los tres últimos años deberá ser igual o superior a 34.000 € (IVA excluido).

12. Documentación técnica a incluir en el Sobre 2 sujeta a evaluación previa por criterios de valoración mediante juicio de valor. Memoria técnica.

El adjudicatario expondrá en una memoria técnica los métodos, plan y organización del trabajo y los medios de que dispone para garantizar que sus prestaciones mantienen el nivel de calidad exigido.

A partir de esta memoria, se determinará el grado de cumplimiento de las condiciones y nivel de servicio solicitado en memoria.

En este apartado se especificará:

- Descripción detallada de procedimientos, actividades y tareas que el adjudicatario llevará a cabo para cada uno de las modalidades de soporte.
- Medidas y procedimientos que el adjudicatario dispone para asegurar la calidad de los trabajos: metodología, organización del trabajo, seguridad y confidencialidad y aseguramiento de la calidad del servicio prestado.
- Medios que el adjudicatario dispone y prevé destinar para garantizar y asegurar el cumplimiento del nivel de servicio solicitado.
- Composición del equipo de trabajo: Se especificará el equipo de trabajo que el adjudicatario asignará al proyecto para dar los servicios solicitados en las condiciones especificadas, tanto del responsable como los técnicos de soporte, con su grado de dedicación, número, la cualificación profesional y formativa, experiencia y certificaciones expedidas.
- Descripción de las herramientas de que dispone para la gestión de incidencias y el protocolo de actuación desde la recepción hasta el cierre de las incidencias.

No se incluirá en este sobre ningún dato del que puedan deducirse aspectos a valorar en el Sobre 3 mediante fórmulas aritméticas, so pena de exclusión de la licitación.

13. Documentos a aportar sobre los criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas en el Sobre 3.

Deberá presentarse en sobre cerrado la propuesta económica con los siguientes precios:

- Precio base anual para la prestación del servicio.
- Precio unitario para intervenciones de soporte remoto adicionales.
- Precio unitario por hora de intervención de soporte “in situ” adicionales.

Todos los precios detallados serán sin IVA.

14. Criterios de valoración de las ofertas y de la negociación.

Sobre una puntuación máxima total de 100 puntos se establecen los siguientes criterios de valoración de las proposiciones:

- **Criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas, hasta un máximo de 55 puntos:**

- Oferta Económica, hasta un máximo de 55 puntos.

Para el cálculo de la puntuación del apartado “oferta económica” se utilizará la siguiente fórmula:

$P = P_{\text{mín}} / P_i \times 55$. Donde P = Puntuación obtenida, P_i = Precio global ofertado que se valora sin IVA, $P_{\text{mín}}$ = Menor precio ofertado sin IVA.

- **Criterios que requieren un juicio de valor, hasta un máximo de 45 puntos:**

- Propuesta técnica: Hasta un máximo de 25 puntos.

El adjudicatario expondrá en la memoria técnica los métodos, plan y organización del trabajo y los medios de que dispone para garantizar que sus prestaciones mantienen el nivel de calidad solicitado en esta memoria técnica. Se valorará, por tanto:

- Claridad y descripción detallada de procedimientos, actividades y tareas que el adjudicatario llevará a cabo para cada uno de los servicios ofertados. (Hasta un máximo de_3 puntos).
- Medidas y procedimientos que el adjudicatario dispone para asegurar la calidad de los trabajos: metodología, organización del trabajo, seguridad y confidencialidad y aseguramiento de la calidad del servicio prestado. (Hasta un máximo de_2 puntos).
- Medios que el adjudicatario dispone y prevé destinar para garantizar y asegurar el cumplimiento del nivel de servicio solicitado. (Hasta un máximo de_5 puntos).

- Composición del equipo de trabajo: Se especificará la relación detallada del equipo de trabajo que el adjudicatario asignará al proyecto para dar los servicios solicitados en las condiciones especificadas, tanto del jefe de proyecto como de los técnicos adscritos, con su grado de dedicación, número, la cualificación profesional y formativa, experiencia y certificaciones técnicas expedidas por los fabricantes de las máquinas a mantener. (Hasta un máximo de_10 puntos).
 - Descripción de las herramientas de que dispone para la gestión de incidencias y el protocolo de actuación en la resolución de incidencias. (Hasta un máximo de_5 puntos).
- Mejoras: Hasta un máximo de 20 puntos.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Ampliación del número máximo de servicios de atención de soporte remoto incluidas dentro del precio base (Hasta un máximo de_5 puntos).
- Ampliación del número máximo de horas de atención de soporte presencial incluidas dentro del precio base (Hasta un máximo de 5 puntos).
- Sustitución de equipos informáticos en caso de reparaciones superiores a 24 h. (Hasta un máximo de 3 puntos).
- Tiempos de respuesta menores que los solicitados en el apartado 5 "Niveles de Servicio" de los Pliegos de Prescripciones Técnicas. (Hasta un máximo de_3 puntos).
- Servicios añadidos que la empresa licitadora ofrezca en cuanto a la recepción y solución de averías (elaboración de protocolos de trabajo detallados para las intervenciones repetitivas, sistemas de monitorización remota, habilitación de teléfonos móviles para localización directa de los técnicos en caso de situaciones de urgencia, etc.). (Hasta un máximo de 2 puntos).
- Certificaciones de calidad aplicables al servicio a prestar (Hasta un máximo de 2 puntos).
 - ISO 9001-2008: Calidad.
 - ISO 27001: Seguridad de la Información.
 - Certificado de Sistemas de Gestión de Servicios de TI conforme a la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2011.

● **Criterios de la negociación.**

De conformidad con lo dispuesto en el art. 176 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Contratos del Sector Público, los aspectos de las ofertas con las empresas que serán objeto de negociación y que servirán para fundamentar la adjudicación del contrato, serán los siguientes:

- Oferta económica.
- Mejoras.

15. Designación de representante de la empresa adjudicataria.

Sí.

16. Posibilidad de ofertar variantes.

No.

17. Plazo de garantía.

El plazo de garantía mínimo será mientras dure la ejecución del contrato.

18. Plazo de prestación del servicio.

El plazo de vigencia del presente contrato será de 1 año desde la fecha de inicio que se estipule en el contrato, pudiendo prorrogarse anualmente, de mutuo acuerdo, hasta completar la duración máxima de 4 años. Su ejecución estará supeditada a la existencia de partida presupuestaria.

19. Infracciones y penalidades.

Sin perjuicio de las causas de resolución del contrato, la M.I. Presidencia de Zaragoza Dinámica podrá imponer sanciones pecuniarias al concesionario en los supuestos de infracción de las obligaciones establecidas en estos pliegos, y en las cuantías siguientes, de acuerdo con el Texto Refundido de la Ley del Contratos del Sector Público y el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas:

1º.- Por faltas leves, hasta 50 €, tipificándose como tales el defectuoso o negligente cumplimiento por parte del adjudicatario de las obligaciones asumidas de acuerdo con este contrato y específicamente el retraso no superior a 24 horas al tiempo respuesta establecido en los pliegos.

2º.- Por faltas graves, hasta 100 €, tipificándose como tales las derivadas del incumplimiento voluntario o doloso de alguna de aquellas obligaciones y además, las siguientes:

- El retraso superior a 24 horas al tiempo respuesta establecido en los pliegos.
- Reincidencia en faltas leves sancionadas con anterioridad.
- Falta de pago de sus obligaciones económicas elementales, como las obligaciones con Hacienda, las obligaciones para con la Seguridad Social, o aquellas que hagan referencia al personal a su cargo.

3º - Por faltas muy graves hasta 600 €, y/o con la resolución del contrato, tipificándose como tales:

- La reincidencia en faltas graves sancionadas con anterioridad.
- Las infracciones en la prestación del servicio que lo perturben o alteren gravemente en el volumen y la calidad, sin que se llegue a su paralización.
- La desobediencia por parte del adjudicatario de las instrucciones del responsable del contrato nombrado por Zaragoza Dinámica.
- El incumplimiento de la normativa de protección de datos en la prestación del servicio, así como la cláusula de confidencialidad incluida en los pliegos que conforman el contrato.

Zaragoza Dinámica levantará Actas cuando observe deficiencias en el servicio, indicando los hechos y motivos de la misma. El Acta se presentará al representante del adjudicatario, que

deberá firmar el correspondiente recibí en una copia de la misma. En caso de negarse se indicará este hecho y se le dará una copia.

Basándose en estas Actas Zaragoza Dinámica podrá aplicar penalizaciones al adjudicatario, previo trámite de audiencia. La comunicación se hará por escrito indicando el plazo en que deben aplicarse las medidas concretas precisas.

Las penalizaciones económicas no abonadas se deducirán de la garantía mediante el oportuno procedimiento.

20. Confidencialidad.

Dado que los equipos objeto del contrato manejan ficheros con datos de carácter personal, protegidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (BOE 14/12/1999), el adjudicatario se compromete a la total confidencialidad de los mismos a los que cualquier empleado que tuviera acceso, a registrar el acceso a los mismos e impedir el acceso a toda persona no autorizada.

El adjudicatario se compromete a cumplir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información:

- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad de la información existentes o previstos.
- No introducir software ajeno a Zaragoza Dinámica, sin el consentimiento de ésta.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información de Zaragoza Dinámica, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Tendrán acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Se debe asegurar que los datos contenidos en todos aquellos componentes que salgan de las instalaciones de Zaragoza Dinámica para su reparación o traslado no sean accesibles por personal no autorizado.

A tal fin se compromete a firmar el contrato de encargado de tratamiento que establecerá Zaragoza Dinámica.

21. Supuestos de contradicción.

Prevalecerán, en todo caso, los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas, en lo que es materia propia de los mismos, sobre lo recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.