



# Anuncio de licitación

Número de Expediente **2024\_001**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 12-03-2024 a las 10:13 horas.



**VARIOS SERVICIOS EXTERNOS DE INFORMÁTICA con un objetivo de mejora de la seguridad y la transformación tecnológica, mediante un modelo de pago por uso fácilmente escalable**

## Contrato Sujeto a regulación armonizada No

→ **Directiva de aplicación** Directiva 2014/24/EU - sobre Contratación Pública

→ **Valor estimado del contrato** 114.000 EUR.

→ **Tipo de Contrato** Servicios

→ **Importe** 137.940 EUR.

→ **Subtipo** Servicios de informática y servicios conexos

→ **Importe (sin impuestos)** 114.000 EUR.

→ **Contrato Mixto** No

→ **Plazo de Ejecución**

→ 2 Año(s)

→ **Clasificación CPV**

→ 72000000 - Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.

→ 48000000 - Paquetes de software y sistemas de información.

→ 72500000 - Servicios informáticos.

## Proceso de Licitación

→ **Procedimiento** Abierto

→ **Tramitación** Ordinaria

→ **Presentación de la oferta** Electrónica

→ **Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP)** : No

→ **Sistema de Contratación** No aplica

→ **Características del procedimiento** Según PCAP. Además del contenido de dicho PCAP, revestirán carácter contractual a todos los efectos, el contenido del Pliego de Prescripciones Técnicas incluido en la licitación.

→ **Detalle de la Licitación:**

[https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=d83yHt991dm8ebB%2FXTwy0A%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=d83yHt991dm8ebB%2FXTwy0A%3D%3D)

## Entidad Adjudicadora

→ **Minas de Almadén y Arrayanes, S.A., S.M.E. (MAYASA)**

→ **Tipo de Administración** Empresa pública bajo el control de una autoridad estatal

→ **Actividad Principal** 8 - Actividades recreativas, cultura y religión

→ **Tipo de Entidad Adjudicadora** Órgano de Contratación

→ **Perfil del Contratante**

<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=hg8lw1P0TEoQK2TEf XGy%2BA%3D%3D>

### Dirección Postal

→ Avenida de Burgos 8 B, planta 14

→ (28036) Madrid España

→ ES300

### Contacto

→ **Teléfono** 913961666

→ **Correo Electrónico** jmontero@mayasa.es

## Proveedor de Pliegos

→ Minas de Almadén y Arrayanes, S.A., S.M.E. (MAYASA)

## Plazo de Obtención de Pliegos

→ Hasta el 27/03/2024 a las 23:59

## Dirección Postal

→ Avenida de Burgos 8 B, planta 14

→ (28036) Madrid España

## Recepción de Ofertas

→ Minas de Almadén y Arrayanes, S.A., S.M.E. (MAYASA)

## Dirección Postal

→ Avenida de Burgos 8 B, planta 14

→ (28036) Madrid España

## Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 27/03/2024 a las 23:59

→ Observaciones: VARIOS SERVICIOS EXTERNOS DE  
INFORMÁTICA PARA MINAS DE ALMADÉN Y  
ARRAYANES, S.A., S.M.E. (MAYASA)

## Subasta electrónica

→ Se adjudicará mediante subasta electrónica: No

## Proveedor de Información adicional

→ Minas de Almadén y Arrayanes, S.A., S.M.E. (MAYASA)

## Dirección Postal

→ Avenida de Burgos 8 B, planta 14

→ (28036) Madrid España

## Objeto del Contrato: VARIOS SERVICIOS EXTERNOS DE INFORMÁTICA con un objetivo de mejora de la seguridad y la transformación tecnológica, mediante un modelo de pago por uso fácilmente escalable

### → Descripción del procedimiento

Los servicios comprenden la renovación de la infraestructura actual de servidores y servicios asociados (conectividad, seguridad, etc.), a través de un modelo cloud de Plataforma como Servicio (PaaS). También comprenden la renovación de aplicativos actuales asociados al puesto de trabajo por MS-365, y la gestión, administración y mantenimiento de los servicios y el soporte a usuarios en ambos entornos.

→ Valor estimado del contrato 114.000 EUR.

### → Presupuesto base de licitación

→ Importe 137.940 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 114.000 EUR.

### → Clasificación CPV

→ 72000000 - Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.

→ 48000000 - Paquetes de software y sistemas de información.

→ 72500000 - Servicios informáticos.

### → Plazo de Ejecución

→ 2 Año(s)

### → Lugar de ejecución

→ Subentidad Nacional Ciudad Real

→ Código de Subentidad Territorial ES422

### Dirección Postal

→ España

## Opciones y prórrogas

→ Número máximo de prórrogas: 1

→ **Prórrogas:** El contrato tendrá un plazo de ejecución de DOS AÑOS más 1 AÑO de prórroga, contados a partir del día siguiente al de la fecha de firma del contrato. MAYASA tendrá la facultad de promover la prórroga del contrato. Dicha prórroga deberá ser, en todo caso, expresa, y se acordará por el órgano de contratación siendo obligatoria para el adjudicatario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato. En ningún caso se podrá producir la prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

## Condiciones de ejecución del contrato

→ Se utilizará pedido electrónico : No

→ Se aceptará factura electrónica : No

→ Se utilizará el pago electrónico : No

## Contratación estratégica

### Contratación estratégica

→ Ninguno

## Condiciones de Licitación

→ No aplica la Directiva de Vehículos Limpios

## Requisitos de participación de los licitadores

### Condiciones de admisión

→ Capacidad de obrar - Según PCAP

### Motivos de exclusión

→ Culpable de tergiversación, ocultación de información, incapacidad de proporcionar documentación requerida y obtención de información confidencial de este procedimiento - La falta de presentación de cualquiera de los documentos que deben incluirse en el ARCHIVO ELECTRONICO 1, o la falta de adecuación a lo que se pide, que no se consideren defectos materiales subsanables, será, por sí sola, causa de exclusión del procedimiento.

### Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

→ Otros - La Solvencia Técnica y Experiencia: se entenderá suficiente con la presentación del ANEXO 2 debidamente cumplimentado y firmado por poder suficiente para ello. Se acreditará el cumplimiento de los requerimientos exigidos con documentación previa a la adjudicación

### Criterio de Solvencia Económica-Financiera

→ Informe de entidades financieras - Declaración apropiada de entidades financieras. En el caso de empresas de nueva creación, se presentará un documento indicando esta situación y que "no procede", debiendo presentar, previo a la firma del contrato, el justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales.

## Preparación de oferta

→ **Sobre** Archivo Electrónico 1

→ **Tipo de Oferta** Documentación administrativa

→ **Descripción** Documentación Administrativa y Solvencia Económica y Técnica

## Preparación de oferta

→ **Sobre** Archivo Electrónico 2

→ **Tipo de Oferta** Oferta técnica o evaluable mediante juicio de valor

→ **Descripción** Documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables mediante juicios de valor

## Preparación de oferta

→ **Sobre** Archivo Electrónico 3

→ **Tipo de Oferta** Oferta económica o evaluable mediante fórmulas

→ **Descripción** Documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables mediante la utilización de fórmulas

## Condiciones de adjudicación

### Criterios de Adjudicación

#### Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

→ Otros criterios de mejora y calidad

→ **Subtipo Criterio** : Otros

→ **Ponderación** : 8

→ **Cantidad Mínima** : 0

→ **Cantidad Máxima** : 8

→ Precio más bajo

→ **Subtipo Criterio** : Precio

→ **Ponderación** : 57

→ **Expresión de evaluación** : Puntuación oferta A:  $57 \times (1 - (\text{PRESUPUESTO OFERTA A} - \text{PRESUPUESTO OFERTA MÁS ECONÓMICA}) / \text{PRESUPUESTO OFERTA MÁS ECONÓMICA})$

→ **Cantidad Mínima** : 0

→ **Cantidad Máxima** : 57

#### Criterios evaluables mediante un juicio de valor

→ EQUIPO TÉCNICO ASIGNADO AL PROYECTO

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 8

→ Cantidad Mínima : 0

→ Cantidad Máxima : 8

→ MEMORIA TECNICA

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 27

→ Cantidad Mínima : 0

→ Cantidad Máxima : 27

## Plazo de Validez de la Oferta

→ 3 Mes(es)

## Presentación de recursos

### Presentación de recursos

→ **Minas de Almadén y Arrayanes, S.A., S.M.E. (MAYASA)**

### Dirección Postal

→ Avenida de Burgos 8 B, planta 14

→ (28036) Madrid España

→ Programas de Financiación No hay financiación con fondos de la UE

## Proceso de Licitación

### Subasta electrónica

→ Se adjudicará mediante subasta electrónica: No

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS  
PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN  
DE **VARIOS SERVICIOS EXTERNOS DE INFORMÁTICA**  
PARA MINAS DE ALMADÉN Y ARRAYANES, S.A., S.M.E.  
(MAYASA)

## CUADRO RESUMEN

### A.- OBJETO

El objeto del presente pliego es la contratación de VARIOS SERVICIOS EXTERNOS DE INFORMÁTICA DE MAYASA con un objetivo de mejora de la seguridad y la transformación tecnológica, mediante un modelo de pago por uso fácilmente escalable.

Los servicios comprenden la renovación de la infraestructura actual de servidores y servicios asociados (conectividad, seguridad, etc.), a través de un modelo cloud de Plataforma como Servicio (PaaS). También comprenden la renovación de aplicativos actuales asociados al puesto de trabajo por MS-365, y la gestión, administración y mantenimiento de los servicios y el soporte a usuarios en ambos entornos.

Se requiere que todos los servicios sean proporcionados por un único proveedor por razones de optimización y eficiencia.

### B.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El Presupuesto base de licitación es **NOVENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CINCO EUROS (94.985,00 €) IVA INCLUIDO**, con el siguiente desglose:

A) COSTE EJECUCIÓN (BASE IMPONIBLE)	78.500,00 €
B) TOTAL IVA 21%: (Ax21%)	16.485,00 €
C) TOTAL IVA INCLUIDO (A+B)	94.985,00 €

### C.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El contrato tendrá un plazo de ejecución de DOS AÑOS más 1 AÑO de prórroga, contados a partir del día siguiente al de la fecha de firma del contrato.

### D.- VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor estimado del contrato de servicios se fija en **CIENTO CATORCE MIL EUROS (114.000,00 €) (EXCLUIDO IVA)**

COSTE EJECUCIÓN (BASE IMPONIBLE)	78.500,00 €
POSIBLE PRÓRROGA 1 AÑO	35.500,00 €
VALOR ESTIMADO IVA EXCLUIDO .....	114.000,00 €

Dicho importe se ha obtenido estimativamente tomando en cuenta el coste de las actividades que se recogen en el objeto del contrato.

### E.- REVISIÓN DE PRECIOS

El precio de adjudicación anual se incrementará a partir del segundo año con la subida del IPC general interanual, último publicado en la página web (<https://www.ine.es/>), exceptuando las licencias de software, en las que se admitirá el precio oficial del fabricante en cada renovación.

#### F.- FECHA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

**QUINCE (15) días naturales, contados desde la fecha de publicación del anuncio en la Plataforma de Contratación del Sector Público <https://contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma> y en el perfil del contratante <https://www.mayasa.es/perfilcontratante.aspx>**

#### G.- VALIDEZ DE LA OFERTA

Plazo de mantenimiento de la oferta: 3 meses

#### H.- GARANTÍAS

Provisional: No se exige.

Definitiva: No se exige

#### I.- PLAZO DE GARANTÍA

No procede

#### J.- OTRAS INFORMACIONES

Los gastos de publicidad correrán a cargo de la empresa adjudicataria a partir de su publicación en la plataforma de contratación del Estado. El importe máximo de los gastos de publicidad será el establecido en la tarifa vigente en el momento de la publicación.

#### K.- DOMICILIO

No procede

#### L.- ADMISIÓN DE VARIANTES

No

#### M.- APERTURA DE OFERTAS

Las ofertas se abrirán en el día y hora que se señale, en la Plataforma de Contratación del Sector Público <https://contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma>.

#### N.- SOLVENCIA ECONOMICA Y FINANCIERA

Se entenderá que se cuenta con la **solventia económica y financiera exigida** cuando el **Volumen anual de negocios**, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato de la empresa, referido al **mejor ejercicio dentro de los tres últimos años** disponibles en función de las fechas de constitución sea un importe igual o superior a **una vez y media el valor estimado del contrato**, esto es, **171.000,00 euros**

Deberá acreditarse con Declaración o Certificado apropiado de entidad financiera indicando titularidad de cuenta, cumplimiento regular de sus compromisos de pago a través de dicha entidad y solventia financiera.

#### Ñ.- SOLVENCIA TÉCNICA Y EXPERIENCIA

En referencia a la **solventia técnica mínima**, los licitadores deberán poder presentar:



- El certificado de asociado de soluciones Modern Work.
- El certificado de asociado de soluciones Security, Compliance & Identity
- El certificado de asociado de soluciones Azure Infraestructure, o AWS
- El certificado ISO 20000 (Gestión de los servicios TI)
- El certificado ISO 27001 (Seguridad de la Información)
- La certificación del Esquema Nacional de Seguridad (E.N.S.) Nivel medio o superior
- Declaración de cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en la ley de protección de datos de carácter personal LOPDGDD vigente.
- Declaración de conformidad con los términos y condiciones expresados en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Se deben cumplir todos los requisitos mínimos exigidos.
- Compromiso de colaboración en caso de inspecciones o auditorías de los sistemas de información de MAYASA.

**Experiencia.** Se exigirá **como mínimo** para ser admitido en la licitación, haber realizado **trabajos iguales o de similar naturaleza en los últimos cinco años, según las reglas por las que se rige la profesión, que se llevaron a buen término** y haber ejecutado un contrato de similares características al objeto de este contrato de **cuantía equivalente al 60% del presupuesto base de licitación, IVA excluido, o dos cuya suma equivalga al 100% del presupuesto base de licitación IVA excluido, en los últimos cinco años.**

#### **O.- MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES ADSCRITOS AL CONTRATO**

Se exigirá **como mínimo** para ser admitido en la licitación:

##### **Medios humanos:**

Se requiere un equipo de trabajo suficiente y adecuado para dar respuesta a todos los servicios contratados.

Entre el equipo de trabajo deberá designarse al menos:

- Un responsable del proyecto e interlocución con MAYASA al objeto de garantizar el asesoramiento necesario y el seguimiento y control del servicio. Deberá disponer de titulación universitaria en informática, ingeniería, ciencias básicas o tecnológicas, graduado, y certificación ITIL. Debe disponer de al menos 5 años de experiencia en proyectos que incluyan implantación de virtualización de servidores en Cloud y en proyectos de implantación de Microsoft-365 y soporte.
- Un responsable técnico para los servicios de la virtualización de servidores. Deberá disponer de al menos título de FP de ciclo superior en informática, o ciencias tecnológicas y 3 años de dedicación previa en labores de administración de dichos sistemas y herramientas.
- Un responsable técnico para la configuración del entorno MS-365 y puesto de trabajo. Deberá disponer de al menos título de FP de ciclo superior en informática, o ciencias tecnológicas y 3 años de dedicación previa en proyectos similares.

##### **Equipos y material:**

Todos los equipos y material de uso por el licitador en la prestación del servicio corren de su cuenta.

La infraestructura básica que proporciona los servicios contratados en esta licitación se proporcionará según lo descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas de esta licitación.

#### **P.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:**

##### **P.1. CRITERIOS NO AUTOMÁTICOS (JUICIO DE VALOR): 35%**

**MEMORIA TÉCNICA** en la que se especificarán de forma clara cada uno de los requerimientos solicitados en el pliego de prescripciones técnicas y que incluya los siguientes apartados. **Se valorará con un total de hasta 27 puntos.**

**1) Resumen ejecutivo.** Presentación de la empresa licitadora, experiencia, delegaciones, nº de trabajadores, áreas de negocio, etc. Resumen de la oferta. Características relevantes de la oferta.

**2) Propuesta técnica,** incluyendo ámbito y alcance de actuación de los servicios requeridos. Se debe detallar cada ítem exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como información de los procedimientos, metodología de trabajo y medidas establecidas para controlar la calidad, expresado de forma clara y sencilla permitiendo la comprensión de la oferta. El nivel de detalle aportado será el necesario para demostrar que la solución propuesta permitirá alcanzar los objetivos fijados.

**2.a)** Virtualización de servidores en cloud (**hasta 10 puntos**) debe incluir al menos:

Información de la plataforma de virtualización o CPD. Ubicación de los CPD, acreditaciones técnicas y certificaciones, servicios gestionados que incluye, seguridad, etc. (Max. 2 puntos)

Disponibilidad de la plataforma de virtualización. Alcance y %. Ancho de banda de las líneas de comunicaciones asignadas en términos de megabit/s (Mbps) simétricos y garantizados. Capacidades de la propuesta de servidores virtualizados para MAYASA. Elementos de seguridad. Herramienta de virtualización. (Max. 3 puntos)

Detalle de los servicios gestionados que se incluyen en la propuesta. Estos servicios deben permanecer en funcionamiento y monitorizados en todo momento. (Max. 2 puntos)

Política de backup propuesta en el nuevo escenario cloud. Procedimiento de recuperación y los tiempos estimados de recuperación del servicio (RTO) y de pérdida de datos (RPO) ofertados. (Max. 3 puntos)

**2.b)** Actualización del puesto de trabajo digital. Migración al entorno MS-365, configuración, traspaso de datos, etc, (**Hasta 8 puntos**) al menos debe incluir:

Solución funcional y técnica. (Max. 4 puntos)

Planificación de los trabajos a realizar. (Max. 2 puntos)

Formación. Programa, método utilizado, horas estimadas. (Max. 2 puntos)

**2.c)** Propuesta del modelo de soporte al usuario. (Se valorará **con hasta 5 puntos**). Para el soporte en remoto debe incluir al menos:

Descripción y funcionamiento de la prestación del servicio de soporte. Horario de atención. Escalado y equipo técnico de soporte. (Max. 3 puntos)

Tiempos de respuesta y resolución comprometidos. Herramienta utilizada para las conexiones en remoto al puesto del usuario por parte del soporte técnico (escritorio compartido). Garantía de seguridad de la comunicación. (Max. 2 puntos)

**2.d)** Propuesta de implantación del proyecto y gestión del cambio. Metodología y plan de trabajo. (Se valorará con **hasta 4 puntos**).

Especificar las fases y tiempos estimados. Modelo de gestión de licencias y hosting. (Max. 2 puntos)

Descripción del plan de transición y compromiso de devolución de los servicios. Ventanilla única para cuestiones administrativas del servicio. (Max. 2 puntos)

La propuesta técnica se presentará paginada y con un índice en el que se especifiquen cada uno de los apartados anteriores, no podrá tener una extensión superior a treinta (30) hojas a doble cara, en tamaño DIN-A4. Dentro de esta extensión se computarán todas las hojas (portada, índices, fotografías, anexos, etc.).

La superación del límite de extensión señalado (número de hojas y caras) supondrá la no valoración de este apartado y, por tanto, que la oferta se puntúe en este ítem con cero (0) puntos.

**INDICACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO Y TITULACIONES ACADÉMICAS Y PROFESIONALES DEL PERSONAL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO. (Hasta 8 puntos)**

Los profesionales presentados por los licitadores deberán ser posteriormente adscritos a la ejecución del contrato. Si hay cambio de profesional será por otro de la misma o superior categoría y experiencia.

**DETALLE DEL EQUIPO TÉCNICO PROPUESTO:**

Perfil en el proyecto	Categoría y acreditaciones profesionales	Participación en proyectos similares. Detalles, experiencia.	Nº de horas/año estimadas dedicación a este proyecto

Incluir documento en pdf con las acreditaciones aportadas y relación de proyectos que demuestren la experiencia.

Se valorará la calidad e idoneidad en su conjunto de los miembros del equipo técnico propuesto, y de acuerdo con los requerimientos del Pliego de Prescripciones Técnicas. (Máximo 8 puntos)

**P.2. CRITERIOS AUTOMÁTICOS: 65%**

Total de puntos (57+ 8) = 65

	<b>Total 57 puntos</b>
Oferta Económica	
Coste de servicios profesionales de migración y configuración iniciales (una vez)	4
Coste de los servicios de administración, gestión, y soporte, alojamiento servidores cloud y licencias de MS-365. (anual) (revisable anual según PPT)	53

El coste estimado de la migración y configuración inicial es de 7.500,00 €. Este coste no puede ser superado para este elemento en la oferta económica.

La valoración económica se efectuará atribuyendo el nº parcial de puntos X a la oferta más económica y 0 al importe máximo de licitación. La puntuación de las demás ofertas se calculará aplicando la

siguiente formula:

$$PUNTOS A ASIGNAR A LA OFERTA A = X \times (1 - (PRESPUESTO OFERTA A - PRESUPUESTO OFERTA M\acute{A}S ECON\acute{O}MICA) / PRESUPUESTO OFERTA M\acute{A}S ECON\acute{O}MICA)$$

Otros criterios evaluables autom\aticamente, que no son requisitos para la concurrencia al contrato y se entienden como mejoras o compromisos con el conjunto del contrato.

<b>Otros criterios de mejora y de calidad</b>	<b>Total 8 puntos</b>
Criterios ambientales-etiqueta energ\etica. Empresa inscrita en el registro de huella de carbono, compensaci3n y proyectos de absorci3n de di3xido de carbono, o certificaci3n ISO 27008 ambiental.	5
Plan de formaci3n al usuario mejorado: Al menos 2 horas m\as de formaci3n a los 2 meses de la implantaci3n en las herramientas colaborativas de Microsoft-365. Documento de compromiso.	1
Cobertura de asistencia. Soporte en s\abados y domingos (10h-19h). Documento de compromiso.	1
Certificaci3n ENS, nivel ALTO	1

#### **R.- FORMAS Y CONDICIONES DE PAGO**

Seg\un lo especificado en la cl\ausula 3.3.5 del Pliego de Cl\ausulas Administrativas Particulares.

#### **S.- CONSULTA DEL PLIEGO Y PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

Los pliegos se podr\an consultar en la Plataforma de Contrataci3n del Estado: <https://contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma> y en el Perfil del Contratante de la p\agina de la p\agina web de MAYASA: (<https://www.mayasa.es/perfil-contratante.aspx>).

Las preguntas y respuestas de los potenciales licitadores deben realizarse **siempre** a trav\es de la Plataforma de Contrataci3n del Sector de P\ublico, y m\aximo 3 d\ias h\abiles antes de la fecha l\imite de presentaci3n de ofertas.

Durante el per\iodo de preguntas abierto, el proveedor podr\ exponer en un solo env\io sus consultas, preguntas o dudas que hayan podido surgir en el an\alisis del servicio requerido, el proveedor no podr\ realizar env\ios adicionales de petici3n de informaci3n, respecto al pliego, ni preguntas adicionales, estado de la tramitaci3n / adjudicaci3n, etc., ni llamadas telef3nicas ni env\ios de correos a las personas de contacto de MAYASA.

MAYASA podr\ excluir aquellas ofertas en las que se detecte un env\io de informaci3n o consulta relativa a la misma, hacia cualquier empleado de MAYASA y durante todo el Proceso de Selecci3n y Adjudicaci3n.

MAYASA resolver\ las dudas y consultas transmitidas por los proveedores en la medida de sus posibilidades y con el tiempo suficiente para la correcta presentaci3n de las ofertas finales por parte de los ofertantes.

MAYASA responder\ con un documento en el que se expongan las respuestas a todas las preguntas formuladas por los proveedores ofertantes

#### **T.- ADJUDICADOR Y \c{O}RGANO DE CONTRATACI3N**

En este procedimiento participa MINAS DE ALMAD\EN Y ARRAYANES S.A., S.M.E. (MAYASA) como adjudicador. El **\c{O}rgano de contrataci3n** es el presidente de MAYASA.

## ÍNDICE

### 1. ELEMENTOS

- 1.1. Objeto
- 1.2. Presupuesto base de licitación
- 1.3. Plazo de ejecución
- 1.4. Valor estimado del contrato
- 1.5. Requisitos de los licitadores
  - 1.5.1. Capacidad para contratar
  - 1.5.2. Capacidad técnica

### 2. ADJUDICACIÓN

- 2.1. Procedimiento de adjudicación
- 2.2. Plazo y forma de presentación de las proposiciones
  - 2.2.1. Plazo
  - 2.2.2. Forma de presentación y contenido
- 2.3. Forma de adjudicación
- 2.4. Criterios de valoración
- 2.5. Propuesta de adjudicación
- 2.6. Obligaciones previas a la adjudicación del contrato
- 2.7. Adjudicación

### 3. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

- 3.1. Documentación de formalización
- 3.2. Régimen jurídico del contrato
- 3.3. Obligaciones del Adjudicatario
  - 3.3.1. Obligación de ejecución de los trabajos
  - 3.3.2. Obligaciones laborales y sociales, responsabilidad y cobertura de riesgos
  - 3.3.3. Precio
  - 3.3.4. Revisión de Precios
  - 3.3.5. Forma de Pago

4. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Cesiones y Subcontrataciones

5. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

6. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

7. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO

8. FUERO

9. CONFIDENCIALIDAD

10. PROTECCIÓN DE DATOS

11. SUBSANACIÓN DE ERRORES

ANEXO 1.- DECLARACIÓN RESPONSABLE

ANEXO 2.- DECLARACIÓN DE PERSONAL Y MEDIOS MATERIALES. RELACIÓN DE TRABAJOS SIMILARES REALIZADOS.

ANEXO 3.- PROPOSICIÓN ECONÓMICA, MEJORAS Y CRITERIOS AMBIENTALES Y DE CALIDAD

## **1. ELEMENTOS**

### **1.1. Objeto**

El objeto del presente pliego es el detallado en el **punto A del CUADRO RESUMEN**.

La no división en lotes del objeto del contrato y la ejecución por el mismo contratista se debe a que la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico y existiría riesgo para la correcta ejecución del contrato al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones.

Además del contenido del presente Pliego, revestirán carácter contractual a todos los efectos, el contenido del Pliego de Prescripciones Técnicas incluido en la licitación.

### **1.2. Presupuesto base de licitación**

El presupuesto base de licitación es el detallado en el **punto B del CUADRO RESUMEN**

### **1.3. Plazo de ejecución**

El plazo de ejecución del contrato es el detallado en el **punto C del CUADRO RESUMEN**

MAYASA tendrá la facultad de promover la prórroga del contrato. Dicha prórroga deberá ser, en todo caso, expresa, y se acordará por el órgano de contratación siendo obligatoria para el adjudicatario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato.

En ningún caso se podrá producir la prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

### **1.4. Valor estimado del contrato**

El valor estimado del contrato es el detallado en el **punto D del CUADRO RESUMEN**

### **1.5. Requisitos de los licitadores**

#### **1.5.1 Capacidad para contratar**

Podrán contratar con MAYASA las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras que, teniendo plena capacidad de obrar, no se hallen comprendidas en alguna de las circunstancias previstas en el artículo 71 de la LCSP, extremo que se podrá acreditar por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 85 de LCSP y que acrediten la correspondiente clasificación o, en su defecto, solvencia económica, financiera o técnica en los términos de la LCSP.

Cada licitador presentará una sola proposición y no podrá suscribir ninguna propuesta en agrupación temporal con otros, si lo ha hecho individualmente, ni figurar en más de una unión temporal. La contravención de lo anterior impedirá la admisión de todas las propuestas que suscriba.

Se efectuará la comprobación pertinente al examinar la documentación administrativa requerida a los licitadores en el **ARCHIVO ELECTRÓNICO 1**, sin perjuicio del derecho del adjudicador a hacerlo en cualquier otro momento previo o posterior a la adjudicación del contrato.

### 1.5.2. Capacidad técnica

La admisión a la licitación requerirá la declaración **ANEXO 2** debidamente firmada e indicada en el apartado 2.2.2. d.2 de este pliego.

La acreditación de dicha capacidad técnica será necesaria **previa a la adjudicación** y ejecución del contrato mediante la presentación de la documentación indicada en el apartado 2.6 de este pliego.

## 2. ADJUDICACIÓN

### 2.1 Procedimiento de adjudicación

El contrato objeto de este Pliego se adjudicará mediante procedimiento abierto regulado en los artículos 156, 157, 158 de la LCSP, y demás normativa europea que le sea de aplicación; así como con arreglo a lo establecido en las Instrucciones Internas de Contratación de MAYASA aprobadas en Consejo de Administración el 19 de julio de 2019.

En este procedimiento participa MINAS DE ALMADÉN Y ARRAYANES S.A., S.M.E. (MAYASA) como adjudicador. El **órgano de contratación** está detallado en el **punto T del CUADRO RESUMEN**.

### 2.2 Plazo y Forma de presentación y contenido

#### 2.2.1 Plazo

El plazo es el detallado en el punto **F del CUADRO RESUMEN**

#### 2.2.2 Forma de presentación y contenido

Para participar en el procedimiento, el licitador deberá presentar **telemáticamente en la Plataforma de Contratación del Sector Público**, dentro del plazo señalado en la convocatoria de licitación, **TRES (3) ARCHIVOS ELECTRÓNICOS**, con la documentación que se especifica a continuación, indicando en cada uno de ellos el título de éste, la licitación a la que concurre, nombre, apellidos y DNI de quien firme la proposición y el carácter con que lo hace, así como un domicilio, teléfono y correo electrónico a efectos de notificaciones. Los **TRES (3) ARCHIVOS ELECTRÓNICOS** se presentarán con firma electrónica reconocida.

El contenido de los ARCHIVOS ELECTRÓNICOS deberá ordenarse conforme al índice que se establece en el presente pliego.

Toda la documentación deberá ser remitida en castellano.

- El **ARCHIVO ELECTRONICO 1** contendrá, bajo la denominación de “**Documentación Administrativa y Solvencia Económica y Técnica**” los siguientes documentos:



a) **Declaración responsable que se ajustará al formulario de documento europeo único de contratación** de conformidad con lo indicado en el artículo 141 LCSP y cuyo modelo figura en el **ANEXO 1** del presente pliego.

b) **Documentos acreditativos de la personalidad y capacidad del empresario, según corresponda:**

La capacidad de obrar de los **empresarios que fuesen personas jurídicas** se acreditará mediante la **escritura o documento de constitución, los estatutos o el acto fundacional**, en los que consten las normas por las que se regula su actividad, **debidamente inscritos**, en su caso, en el Registro Público que corresponda, según el tipo de persona jurídica de que se trate.

Para los licitadores **individuales será obligatoria la presentación de fotocopia compulsada, notarial o administrativamente, del documento nacional de identidad**, o el que en su caso lo sustituya reglamentariamente, así como del número de identificación fiscal cuando éste no conste en aquel.

La capacidad de obrar de los empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la **Unión Europea se acreditará por su inscripción en el registro procedente de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada o un certificado**, en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.

Los demás empresarios **extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar con informe de la Misión Diplomática** Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.

En las **uniones temporales**, tanto de personas físicas como jurídicas, cada uno de los componentes acreditará su capacidad, personalidad, representación y solvencia, debiendo indicar en documento aparte los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriben y el porcentaje de participación de cada uno de ellos en la UTE y deberán designar la persona o entidad que durante la vigencia del contrato ha de ostentar la plena representación de todos ante el Adjudicador.

c) **Documentos acreditativos de la representación, según corresponda:**

c.1 Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro, presentarán **copia autenticada o testimonio notarial del poder notarial de representación** suficiente. Si el licitador fuera persona jurídica, este poder deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil, cuando sea exigible legalmente.

c.2 Igualmente, la persona con poder bastante a efectos de representación deberá acompañar **fotocopia compulsada administrativamente o testimonio notarial de su documento nacional de identidad**.

d) **Documentos que acreditan la solvencia económica y técnica del licitador:**

d.1. La **Solvencia Económica y financiera:**

Se entenderá que se cuenta con la **solvencia económica y financiera exigida** cuando el **Volumen anual de negocios**, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se

refiera el contrato de la empresa, referido al **mejor ejercicio dentro de los tres últimos años** disponibles en función de las fechas de constitución sea un importe igual o superior a **una vez y media el valor estimado del contrato**, esto es, **171.000,00 euros**

- ✓ **ANEXO 1** debidamente cumplimentado y firmado por poder suficiente para ello. Se acreditará con documentación previa a la adjudicación.
- ✓ Declaración o Certificado apropiado de entidad financiera indicando titularidad de cuenta, cumplimiento regular de sus compromisos de pago a través de dicha entidad y solvencia financiera. En caso de licitación de una empresa de nueva creación, la solvencia económica y financiera podrá acreditarse previo a la firma del contrato, mediante la entrega de un seguro de responsabilidad civil por riesgos profesionales por cuantía equivalente o superior al valor estimado del contrato.

**d.2.** La **Solvencia Técnica, experiencia y medios humanos y materiales adscritos al contrato**: se entenderá suficiente con la presentación del **ANEXO 2** debidamente cumplimentado y firmado por poder suficiente para ello, y según el **punto Ñ y O del CUADRO RESUMEN**.

Se acreditará el cumplimiento de los requerimientos exigidos con documentación previa a la adjudicación

La falta de presentación de cualquiera de los documentos que deben incluirse en el ARCHIVO ELECTRONICO 1, o la falta de adecuación a lo que se pide, que no se consideren defectos materiales subsanables, será, por sí sola, causa de exclusión del procedimiento.

- El **ARCHIVO ELECTRÓNICO 2** se refiere a la “**Documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables mediante juicios de valor**”. Contendrá los siguientes documentos:

**Memoria Técnica** de acuerdo al PPT y al **punto P1 del CUADRO RESUMEN**.

**Equipo técnico asignado al proyecto** de acuerdo al PPT y al **punto P1 del CUADRO RESUMEN**. (Deben incluirse las acreditaciones e información de los proyectos que demuestren la experiencia requerida en cada perfil)

- El **ARCHIVO ELECTRÓNICO 3** se refiere a la “**Documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables mediante la utilización de fórmulas**”

Bajo la denominación de “**Proposición Económica y mejoras, criterios ambientales y de calidad**”, **contendrá** el impreso que se incluye en el **ANEXO 3** de este pliego debidamente cumplimentado, con sujeción estricta al formato de dicho modelo.

**La proposición económica NO incluirá el Impuesto sobre el Valor Añadido.**

Se podrán rechazar aquellas propuestas que no se ajusten a lo solicitado, las que tengan omisiones, errores o tachaduras, que impidan conocer todo aquello que se considera fundamental para considerar la oferta.

Cada licitador únicamente podrá presentar **una sola proposición económica y ésta contendrá una única oferta**. Tampoco podrá suscribir una propuesta en unión temporal con otros si lo ha hecho individualmente o figurando en otra unión temporal. La contravención de esta prohibición dará lugar a la inadmisión de todas las ofertas incuridas en duplicidad.

No se admitirán propuestas económicas en las que el **precio global exceda del Presupuesto base de licitación (IVA EXCLUIDO)**. El incumplimiento de esta Norma implicará la eliminación automática de la empresa o empresas concursantes, que quedarán ya excluidas de la Propuesta de Adjudicación.

### **2.3. Forma de adjudicación**

Una vez recibidas las ofertas, se analizará la documentación presentada en el ARCHIVO ELECTRONICO 1. Si se observasen defectos y omisiones subsanables en la documentación presentada en el **ARCHIVO ELECTRONICO 1**, o se precisasen aclaraciones o documentación complementaria, se concederá un plazo de **3 días hábiles** para que el licitador subsane el error o indique las aclaraciones requeridas, o presente la documentación complementaria.

Una vez analizada la documentación señalada en los párrafos anteriores, y subsanados, en su caso, los defectos y omisiones o presentadas las aclaraciones o documentación complementaria requerida, se determinarán los licitadores que se ajustan a los criterios de selección de la presente contratación, con pronunciamiento expreso sobre los admitidos a la licitación, los rechazados y sobre las causas de su rechazo. Se comunicará a las empresas la admisión o rechazo.

Las empresas eliminadas en esta fase de admisión previa no serán consideradas a ningún efecto en el resto del proceso de adjudicación.

Se procederá a la apertura del **ARCHIVO ELECTRÓNICO 2** de aquellos licitadores que hayan sido admitidos en la licitación tras la calificación de la documentación acreditativa de los requisitos previos.

Las proposiciones se valorarán conforme a los criterios señalados en la **cláusula 2.4** del presente Pliego y al punto **P del CUADRO RESUMEN**.

Se procederá a la apertura del **ARCHIVO ELECTRÓNICO 3** de aquellos licitadores que hayan sido admitidos en la licitación tras la calificación de la documentación acreditativa de los requisitos previos.

Las proposiciones se valorarán conforme a los criterios señalados en la **cláusula 2.4** del presente Pliego y al punto **P del CUADRO RESUMEN**.

Se levantará acta de todo ello.

### **2.4. Criterios de adjudicación**

- **Criterios evaluables mediante juicios de valor de acuerdo al punto P1 del Cuadro Resumen**
- **Criterios evaluables mediante fórmulas de acuerdo al punto P2 del Cuadro Resumen**

Podrán quedar excluidas y no tomarse en consideración aquellas ofertas que hagan una proposición económica anormalmente baja, consideradas así aquellas con un porcentaje de baja que exceda del 20% de la media de las ofertas admitidas.

MAYASA podrá solicitar por escrito al licitador o licitadores cuya oferta económica sea anormalmente baja, las justificaciones que considere oportunas sobre la citada oferta económica, con el fin de determinar si la misma debe ser tomada en consideración. Desde la fecha en que reciba la solicitud, el licitador requerido dispondrá de **TRES (3) días hábiles** para presentar las justificaciones que estime convenientes. Si transcurrido este plazo no se hubieran recibido dichas justificaciones, la empresa licitadora quedará excluida.

Si se recibieran en plazo las citadas justificaciones, MAYASA decidirá, de forma motivada, bien la aceptación de la oferta, contando con ella a todos los efectos para resolver lo que proceda en relación con la adjudicación del contrato o bien el rechazo de dicha oferta cuando presuma fundadamente que la proposición no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión en la misma de valores anormales o desproporcionados.

## 2.5. Propuesta de adjudicación

Una vez analizadas las proposiciones, se determinará por la mesa de contratación la proposición más ventajosa, a favor de la cual se formulará **propuesta de adjudicación**, o se propondrá declarar desierto el procedimiento, y se elevará al Órgano de Contratación dicha propuesta de adjudicación junto con el acta de la sesión.

En el caso de igualdad entre dos o más licitadores, desde el punto de vista de los criterios que sirven de base para la adjudicación, será preferida la proposición presentada por aquella empresa que, en el momento de acreditar la solvencia técnica, tenga en su plantilla un mayor número de trabajadores minusválidos, siempre que ese número no sea inferior al 2% de la misma.

La propuesta de adjudicación no crea derecho alguno a favor del licitador propuesto mientras no se le haya adjudicado el contrato por acuerdo del Órgano de Contratación.

## 2.6. Obligaciones previas a la adjudicación del contrato

**Con carácter previo a la adjudicación del presente contrato**, y si fuera necesario a juicio de MAYASA y por las características y objeto de la contratación, MAYASA podrá exigir al adjudicatario propuesto la realización de una visita para examinar todas las instalaciones y sus alrededores, que deberá realizarse en el plazo de **OCHO (8) días hábiles**, asegurándose de que las características del lugar, su climatología, medios de acceso, vías de comunicación e instalaciones no afectarán al cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

A su vez, antes de la **ADJUDICACIÓN**, el adjudicatario propuesto será requerido para acreditar, en el plazo de **OCHO (8) días hábiles**, mediante la aportación de los documentos probatorios declarados en la licitación.

En el caso de que los trabajos fueran adjudicados a una unión temporal de empresas, deberán éstas acreditar la constitución de la misma en escritura pública, dentro del plazo otorgado para la formalización del contrato, y N.I.F. asignado a la Unión Temporal, así como la designación de la persona que, en calidad de gerente único o apoderado de ésta, actuará en su representación.

**El licitador propuesto deberá presentar previo a la adjudicación los siguientes documentos:**

- Acreditación de que el licitador no está incurso en ninguna de las prohibiciones contenidas en el **Art. 71 de la LCSP.**, mediante **testimonio judicial, certificación administrativa**, según los casos, y cuando dicho documento no pueda ser expedido por la autoridad competente, podrá ser sustituido por una **declaración responsable otorgada ante una autoridad administrativa, notario público u organismo cualificado**.

Cuando se trate de empresas de Estados miembros de la **Unión Europea** y esta posibilidad esté prevista en la legislación del Estado respectivo, podrá también sustituirse por declaración responsable, otorgada ante una autoridad judicial.

- **Sumisión a la Jurisdicción Española en el caso de empresas extranjeras.** Presentarán **declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden**, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitador.
- **Documentos que acreditan el cumplimiento de las obligaciones tributarias y Seguridad Social:** Los licitadores acreditarán hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y de Seguridad Social, impuestas por las disposiciones vigentes, mediante la presentación de los documentos (en original o copia compulsada o testimonio notarial) siguientes:

\* **Certificación expedida por la Administración Tributaria del Ministerio Hacienda**, donde se especifique estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, referente a haber presentado las declaraciones y, en su caso, efectuado el ingreso del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, del Impuesto sobre Sociedades, de los pagos a cuenta o fraccionados o de las retenciones a cuenta de ambos, y del Impuesto sobre el Valor Añadido o del Impuesto General indirecto Canario o Impuesto sobre la producción, los servicios y la importación en Ceuta y Melilla; así como haber presentado la declaración anual relativa a sus operaciones económicas con terceras personas a que se refiere el Real Decreto 1065/2007 de julio, como consecuencia de obligaciones tributarias cuyo plazo reglamentario de presentación hubiere vencido durante los doce meses inmediatamente anteriores a la fecha de adjudicación.

\* **Justificante** de estar dado de **alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas** y al corriente en el pago de éste, aportando **carta de pago del último ejercicio**.

\* **Certificación administrativa positiva de no tener deudas de naturaleza tributaria en período ejecutivo respecto a la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma donde tenga su domicilio social**, expedido por la Tesorería de la Delegación Provincial de la Consejería de Hacienda que corresponda o de la Dirección General de Tributos de dicha Consejería.

\* **Certificado de la Tesorería Territorial de la Seguridad Social, que exprese que el licitador se haya inscrito en la Seguridad Social** o, en su caso, si se trata de empresario individual, afiliado y en alta en el régimen de la Seguridad Social que corresponda por razón de la actividad y haber afiliado, en su caso y haber dado de alta a los trabajadores que tenga a su servicio; e **igualmente que está al corriente en el pago de cuotas u otras deudas con la misma** o, en su caso, tener concedido aplazamiento o fraccionamiento en el pago de tales cuotas o de otras deudas con la Seguridad Social.

- **Solvencia económica y financiera: Documentos acreditativos** de todos los puntos detallados en la **cláusula N** del Cuadro Resumen.

\***Cuentas anuales depositadas, en caso de tratarse de sociedades, en el Registro Mercantil o en el Registro oficial que correspondan a los tres últimos ejercicios concluidos.**

\***En caso de licitación de una empresa de nueva creación, la solvencia económica y financiera podrá acreditarse previo a la firma del contrato, mediante la entrega de un seguro de responsabilidad civil por riesgos profesionales por cuantía equivalente o superior al valor estimado del contrato.**

- **Solvencia Técnica: Documentos acreditativos** de todos los puntos detallados en la **cláusula Ñ** del Cuadro Resumen.
- **Experiencia en trabajos similares:** Los trabajos más importantes en los últimos cinco años descritos en el **punto Ñ del CUADRO RESUMEN**, deberán ser acreditados **mediante certificados de buena ejecución** expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público, o cuando el destinatario sea una entidad privada, mediante un certificado o declaración expedido por ésta. Estos certificados indicaran el importe, las fechas y el lugar de ejecución de los trabajos y se precisará si se realizaron según las reglas por las que se rige la profesión y se llevaron normalmente a buen término.
- **Mejoras y criterios ambientales y de calidad:** Documentos acreditativos de los puntos indicados afirmativamente en el **ANEXO 3**.

**SI NO SE PRESENTARA DICHA DOCUMENTACIÓN EN EL PLAZO Y FORMA EXIGIDOS, LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN QUE SE ELEVARÍA AL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN SERÍA LA DEL SEGUNDO CANDIDATO CON LA PROPOSICIÓN MÁS VENTAJOSA.**

## **2.7. Adjudicación**

El órgano de contratación tendrá, alternativamente, la facultad de declarar desierto el procedimiento, motivando, en todo caso, su resolución.



Una vez decidida la **adjudicación**, a tenor de los criterios establecidos en este pliego, **será publicada y notificada al adjudicatario, así como al resto de los participantes** en la licitación, **a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público.**

El **plazo máximo para la adjudicación será de dos meses** desde la apertura de las proposiciones obrantes en los ARCHIVOS ELECTRÓNICOS 1 de los licitadores.

Transcurrido el plazo de **SEIS (6) meses** estipulados para la validez de la oferta, sin haber recibido la notificación o haberse comunicado la resolución de adjudicación, el licitador que lo desee podrá requerir por escrito en cualquier momento la retirada de su proposición y la devolución o cancelación de la garantía provisional prestada, si se requirió para la licitación, a lo que se procederá obligatoriamente, salvo que el acuerdo de resolución del procedimiento hubiera sido dictado antes de expirar el plazo indicado, debiendo en ese caso justificarlo así ante la empresa.

### **3. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

#### **3.1 Documentación de formalización**

Efectuada la adjudicación, se procederá, en el plazo de **OCHO (8) días hábiles** contados a partir de la correspondiente notificación al contratista, a la formalización del contrato.

A este acto, concurrirá el Adjudicatario o su representante y, cuando el representante sea persona distinta del firmante de la proposición económica, poder bastante vigente otorgado por el Adjudicatario.

En caso de que, por causas imputables al Adjudicatario, no se formalizara el contrato, se podrá acordar la resolución del compromiso derivado de la adjudicación de los trabajos objeto del presente pliego. En este supuesto se procederá a la indemnización correspondiente por daños y perjuicios ocasionados.

#### **3.2 Régimen jurídico del contrato**

Este contrato de servicios tiene carácter privado y se regirá por lo establecido en este Pliego y en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, la LCSP), en el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas; en el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007; en el Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

La sujeción a la LCSP y disposiciones complementarias se entiende, exclusivamente, en lo relativo a la capacidad, la publicidad, los procedimientos de licitación y las formas de adjudicación.

El presente contrato se adjudicará por el procedimiento abierto previsto en los artículos 146.1, 156, 157 y 158 de la LCSP, por los correspondientes del Reglamento de la Ley de Contratos y los demás artículos de la LCSP que le sean de aplicación; así como con arreglo a lo establecido en las

Instrucciones Internas de Contratación de MAYASA aprobadas en Consejo de Administración el 19 de julio de 2019.

### **3.3 Obligaciones del Adjudicatario.**

#### **3.3.1 Obligación de ejecución de los trabajos**

El adjudicatario se obliga a ejecutar los trabajos correspondientes en la forma establecida en el presente pliego y en el de condiciones técnicas y demás documentos integrantes del contrato.

El Adjudicatario deberá cumplir estrictamente, toda normativa legal aplicable a los trabajos.

El órgano de contratación determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento.

#### **3.3.2 Obligaciones laborales y sociales, responsabilidad y cobertura de riesgos**

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud en el trabajo.

El adjudicatario asume directamente cuantas responsabilidades de todo orden deriven de las obligaciones que le impone este pliego y, en general las que guarden relación con la ejecución de los trabajos, comprendidas las responsabilidades a terceros.

El adjudicatario responderá de todas las reclamaciones, incluso aquellas dirigidas contra el adjudicador, por los daños, perjuicios y menoscabos, personales o materiales que, como consecuencia de la ejecución de los trabajos o de acciones y omisiones del adjudicatario y sus empleados, incluso los que obedezcan a terceros, fuerza mayor o fortuitos, puedan causarle al personal del adjudicador o a cualquier otra entidad participante en la obra, o a terceros. Asimismo, el adjudicatario, responderá en los mismos términos de los daños causados a los terrenos e instalaciones u otros bienes propiedad del adjudicador o de terceros. Todo ello sin perjuicio del posterior ejercicio por el adjudicatario de las acciones de resarcimiento que contra terceros responsables pudieran asistirle.

A título meramente enunciativo se consignan especialmente como responsabilidades asumidas por el adjudicatario las nacidas de muerte, lesiones y toda clase de daños y perjuicios sufridos por terceros, incluyendo el personal bajo la dependencia de este, en función, en todos ellos, de su relación con los trabajos, de los daños y perjuicios ocasionados en bienes de dominio público y del pago de sanciones pecuniarias impuestas por la Administración por causas imputables al adjudicatario.

El adjudicatario se obliga a cumplir, respecto del adjudicador, y respecto de los trabajos y en relación con el objeto del presente contrato, con todas sus obligaciones legales como Empresario, cualesquiera que sean éstas y muy especialmente las de carácter laboral.

Será a cargo exclusivo del adjudicatario el coste íntegro del personal necesario para los trabajos, salarios, dietas, cargas sociales y fiscales personales y societarias, transporte, alojamiento y manutención en su caso, etc. El adjudicatario exhibirá y entregará copia al adjudicador del justificante de pagos de la Seguridad Social del personal que trabaja junto con la empresa, indicando los empleados que ese mes han participado en los trabajos; así como del abono de los salarios y del abono de los tributos directos o indirectos relacionados con los trabajos o su personal. Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicador podrá exigir, en cualquier momento al adjudicatario, los documentos justificativos de estar dado de alta en la Seguridad Social, relativos



a cualquier trabajador que se encuentre en los trabajos objeto de este contrato, obligándose en este acto el adjudicatario a entregar tales documentos en un plazo no superior a 5 días naturales a contar desde la petición.

El adjudicatario acepta para sí la condición de Patrono absoluto, exonerando de toda responsabilidad al adjudicador, quedando formalmente obligado al cumplimiento respecto a todo el personal propio o subcontratado de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, sindical, de seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo. El adjudicatario asume la responsabilidad por cualquier sanción, multa, etc. que pueda ser impuesta al adjudicador como consecuencia de los trabajos objeto del contrato, solidariamente con el adjudicador y/o, en su caso, con el SUBCONTRATISTA y autoriza al mismo para que satisfaga su importe con cargo al fondo de garantía estipulado en el contrato, y sin perjuicio del ejercicio de las acciones judiciales en el caso de que aquellas garantías no fueran suficientes.

El adjudicatario se obliga a indemnizar al adjudicador, por cualquier cantidad que éste viniere obligado a satisfacer como consecuencia de accidentes de personal del adjudicatario o bien derivados de cualquier incumplimiento de sus obligaciones al amparo del contrato, incluyendo gastos de abogados y/o procuradores que el adjudicador haya podido satisfacer. Asimismo, el adjudicatario indemnizará al adjudicador, incluyendo los gastos antes citados, en el caso de que fuera condenada en virtud de sentencia judicial firme derivada de reclamaciones planteadas por cualquier trabajador del adjudicatario.

### **3.3.3 Precio**

El precio del contrato será el que resulte de la oferta del adjudicatario y de la adjudicación del mismo, más la cantidad correspondiente al Impuesto sobre el Valor Añadido vigente y demás tributos de cualquier índole que sean de aplicación.

En el precio total del adjudicatario se consideran incluidos, a título enunciativo, los siguientes conceptos:

- 1º.-** El personal necesario además de los desplazamientos de este personal al lugar de las obras y los medios y equipos precisos para la correcta ejecución de las obras.
- 2º.-** Todos los costes y porcentajes de gastos generales, dirección y administración, beneficio industrial, impuestos de todo tipo, etc., excepto el I.V.A. que se facturará aparte.
- 3º.-** Cuantos gastos y obligaciones patronales vigentes y futuras sean necesarias para llevar a buen fin la total realización de los trabajos. (Póliza de accidente laboral, Seguridad Social, Sueldos, etc.).
- 4º.-** Los gastos de cualquier tributo, tasa, arbitrio, licencias, autorizaciones, derechos, exacciones parafiscales, o impuestos que graven la ejecución de los trabajos por sí mismos.
- 5º.-** Aquellos gastos que pudieran crearse y que graven la actividad propia del adjudicatario.
- 6º.-** Los gastos de efectos, pagarés o plantillas y negociación de las mismas.
- 7º.-** Los gastos derivados del cumplimiento de la legislación vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- 8º.-** Las cargas sociales legalmente establecidas y que se establezcan.
- 9º.-** Todos los gastos inherentes a los materiales y a los trabajos, mejoras y demás costes, directos o indirectos, conforme a lo establecido en el presente pliego.

La forma de pago será la establecida en la cláusula 3.3.5 del presente Pliego.

### 3.3.4 Revisión de Precios

La revisión de precios se efectuará de conformidad con lo previsto en la **cláusula E del CUADRO RESUMEN** del pliego de cláusulas administrativas particulares.

### 3.3.5 Forma de Pago

La forma de pago se realizará mensualmente, previa presentación obligatoria de la factura antes del día 5 del mes siguiente al terminado, siendo el día de pago el 25 de cada mes, por transferencia bancaria a 30 días desde la emisión de la factura mensual.

La Contratista deberá remitir a MAYASA cualquier reclamación de importe que sea pertinente de la/s factura/s que considere, dentro de un plazo no superior a tres (3) meses, desde la provisión de los servicios correspondientes. Transcurrido este plazo, serán rechazadas todas las reclamaciones que presente la Contratista.

## 4. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

### Cesiones y Subcontrataciones

**La Contratista no podrá subcontratar ninguna parte de los trabajos objeto de este contrato, sin la autorización previa por escrito de MAYASA.**

El incumplimiento de lo establecido en esta cláusula dará lugar a la resolución del contrato por culpa de la Contratista.

La Contratista tiene la obligación de estar al corriente de pago con sus proveedores, suministradores y subcontratistas. El incumplimiento de tales obligaciones por parte de la Contratista dará derecho a MAYASA a la retención del pago de cualquier cantidad pendiente, así como a la resolución unilateral del presente Contrato.

La Contratista sólo recuperará el derecho de cobro de las cantidades retenidas cuando acredite su total cumplimiento de las citadas obligaciones, con independencia de la indemnización que corresponda a favor de MAYASA por los daños y perjuicios causados.

Todas las subcontrataciones parciales deberán contar con la autorización del adjudicador, que a su vez podrá rehusarla dentro de los QUINCE (15) DÍAS siguientes a la comunicación por la Contratista. Esta autorización no eximirá al adjudicatario de ninguna de sus obligaciones contractuales. La Contratista será responsable de todas las acciones, deficiencias o negligencias de sus subcontratistas y de sus agentes, empleados y obreros y trabajos realizados, así como del cumplimiento por los subcontratistas de las obligaciones legales en materia laboral, seguridad social, seguridad e higiene en el trabajo, y cumplimiento del Plan de Seguridad, en la misma medida que para su propio personal o trabajos realizados. Nada de lo contenido en este contrato se entenderá que establece un vínculo o relación entre el adjudicador y los subcontratistas.

## 5. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Son causas de resolución del contrato el incumplimiento de las recíprocas obligaciones, en los términos establecidos en la normativa vigente, y en particular las siguientes:

- a) Resolución por incumplimiento grave de alguna de las Partes de las obligaciones derivadas del presente contrato. En este caso, la Parte que considere a la otra como incumplidora en los anteriores términos, deberá notificar fehacientemente a ésta, otorgándole un plazo de

QUINCE (15) días hábiles desde dicha notificación, para que subsane dicho incumplimiento; si transcurrido dicho plazo el incumplimiento grave persiste, la Parte no incumplidora podrá instar, bien la terminación del presente contrato o el cumplimiento de este.

- b) Por impago, por parte de MAYASA, de los importes debidos en las condiciones recogidas en la cláusula cuarta del presente contrato.
- c) Por mutuo acuerdo entre las partes.
- d) Por expiración del plazo de vigencia del contrato establecida en la cláusula 1.3 del presente contrato.

El acaecimiento de cualquiera de estas causas, en los términos establecidos, facultará a MAYASA para dar por resuelto el contrato, con la indemnización de daños y perjuicios y demás efectos que procedan conforme a la normativa aplicable, pudiendo optar por la ejecución subsidiaria, realizando las obligaciones incumplidas o continuando la ejecución del contrato por sí o a través de las personas o empresas que determine, a costa del contratista. El importe de la garantía responderá de todo ello, en cuanto alcance, y sin perjuicio de la responsabilidad general del contratista.

## **6. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

El Órgano de Contratación podrá acordar, una vez perfeccionado el contrato y por razones de interés público, modificaciones en el mismo en los casos y en la forma previstos en la Subsección 4ª, Sección 3ª, Capítulo I, Título I del Libro Segundo y de acuerdo con el procedimiento regulado en el artículo 191 de la LCSP, justificándolo debidamente en el expediente.

Estas modificaciones no podrán alterar las condiciones esenciales de la licitación y adjudicación y deberán limitarse a introducir las variaciones estrictamente indispensables para responder a la causa objetiva que las haga necesarias.

Las modificaciones del contrato que se produzcan durante su ejecución se publicarán en el Perfil de contratante, y deberán formalizarse conforme a lo dispuesto en el artículo 203 de la LCSP.

## **7. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO**

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo de ejecución previsto en la cláusula 1.3 del presente pliego, MAYASA podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades diarias en la proporción de 0,60 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5% del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

## **8. FUERO**

Toda cuestión o divergencia que pueda suscitarse en relación con el cumplimiento de las cláusulas del presente pliego será sometida a los Juzgados y Tribunales de Madrid con renuncia expresa de los firmantes a cualquier otro Tribunal.

## **9. CONFIDENCIALIDAD**

Tanto durante la vigencia como con posterioridad a la terminación del presente contrato, las partes preservarán la más estricta confidencialidad acerca de toda la información y documentación relativa a la contraparte.

Ambas partes reconocen que la información y documentación necesaria para prestar el servicio objeto del contrato es de carácter sensible y confidencial todo ella.

Ninguna de las partes divulgará información confidencial alguna a ninguna persona o entidad ajena a este contrato salvo autorización expresa y por escrito, reflejada en medio fehaciente, de la contraparte.

## **10. PROTECCIÓN DE DATOS**

Los datos de carácter personal entregados por MAYASA como por el Licitador/Contratista en la presente licitación, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines objeto del misma, no pudiendo ser cedidos o entregados a terceros bajo título alguno, ni siquiera a los meros efectos de conservación.

Tanto MAYASA como por el Licitador/Contratista se sujetarán en el tratamiento de datos de carácter personal a lo dispuesto en la Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Los datos serán conservados durante el tiempo que dure la relación entre MAYASA y el Licitador/Contratista y, una vez extinguida la relación, durante el plazo necesario para el cumplimiento de las obligaciones legales, fiscales y administrativas que sean necesarias.

## **11. SUBSANACIÓN DE ERRORES**

Todas las aclaraciones y/o subsanaciones de errores detectados durante el período de licitación serán publicados en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

### ANEXO 1.- DECLARACIÓN RESPONSABLE

D./Dña. \_\_\_\_\_, con Documento Nacional de Identidad número \_\_\_\_\_, expedido en \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_, con validez hasta \_\_\_\_\_, actuando en representación legal de la Empresa \_\_\_\_\_, cuyo Código de Identificación Fiscal es el \_\_\_\_\_ y su domicilio social en la localidad de \_\_\_\_\_, calle \_\_\_\_\_ n.º \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_, Teléfono \_\_\_\_\_, Fax \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

#### DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD

**PRIMERO.-** Que la empresa \_\_\_\_\_, con CIF \_\_\_\_\_, a la que representa en calidad de \_\_\_\_\_, dispone de la documentación acreditativa de los extremos señalados en las letras a) a c) del apartado 1 del artículo 140 de la LCSP 2017.

**SEGUNDO.-** Que la sociedad está válidamente constituida y que conforme a su objeto social puede presentarse a la licitación, así como que el firmante de la declaración ostenta la debida representación para la presentación de la proposición y de aquella.

**TERCERO.-** Que ni el firmante, ni la empresa a la que representa, ni los administradores ni representantes de la misma, se encuentran incursos en ninguna limitación, incapacidad, prohibición o incompatibilidad para contratar con la Administración, no concurriendo circunstancia alguna que incapacite para contratar con la misma, prevista en el artículos 71 de la LCSP, hallándose, la persona física/jurídica representada, al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.

**CUARTO.-** Que cuenta con la correspondiente clasificación, en su caso o que cumple los requisitos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional establecidos en el artículo 87 y 90 de la LCSP y las exigidas en el presente pliego.

**QUINTO.-** En el caso de empresas extranjeras, se compromete a someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden.

**SEXTO.-** Que la empresa a la que representa emplea. (1) (SI o NO) \_\_\_\_\_  
• Más de 250 trabajadores y Dispone de un Plan para la Igualdad de mujeres y hombres.

**SÉPTIMO.-** Que la empresa a la que representa tiene al menos un 2 por ciento de sus empleados trabajadores con discapacidad. (2) (SI o NO) \_\_\_\_\_

**OCTAVO.-** Que la dirección de correo electrónico en que efectuar notificaciones es \_\_\_\_\_ y acepto que todas las comunicaciones que debieran de efectuarse se realizarán de forma electrónica haciendo uso del correo electrónico indicado, a través de la sede electrónica.

Así mismo se compromete a aportar, a requerimiento de MAYASA, en cualquier momento **anterior a la adjudicación del contrato**, la documentación acreditativa del cumplimiento de las condiciones establecidas para ser adjudicatario del contrato.

Lo que firma en \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_

Fdo.:

**ANEXO 2.- DECLARACIÓN DE PERSONAL Y MEDIOS MATERIALES. RELACIÓN DE TRABAJOS SIMILARES REALIZADOS**

D./Dña. \_\_\_\_\_, con Documento Nacional de Identidad número \_\_\_\_\_, expedido en \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_, con validez hasta \_\_\_\_\_, actuando en representación legal de la Empresa \_\_\_\_\_, cuyo Código de Identificación Fiscal es el \_\_\_\_\_ y su domicilio social en la localidad de \_\_\_\_\_, calle \_\_\_\_\_ n.º \_\_\_\_\_ C.P \_\_\_\_\_, Teléfono \_\_\_\_\_, Fax \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD QUE CUMPLEN Y PODRÁN ACREDITAR PREVIO A LA ADJUDICACIÓN, LO DESCRITO EN EL CUADRO RESUMEN Y EN EL PUNTO 2.6 DEL PRESENTE PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS AL RESPECTO DEL PERSONAL, EQUIPOS Y MEDIOS MATERIALES Y LA RELACIÓN DE TRABAJOS SIMILARES REALIZADOS.

Firmado Lugar y fecha

**ANEXO 3.- PROPOSICIÓN ECONÓMICA, MEJORAS Y CRITERIOS AMBIENTALES Y DE CALIDAD**

D....., domiciliado en ....., provincia de ....., calle ....., número..... con Documento Nacional de Identidad número....., actuando en nombre.....(propio o de la Empresa que representa. En caso de que el firmante actúe como Director, Apoderado, etc., de una Empresa o de un tercero, hará constar claramente el apoderamiento o representación), enterado de las condiciones y requisitos iniciales que se exigen para la adjudicación mediante Procedimiento Abierto, del Contrato de **VARIOS SERVICIOS EXTERNOS DE INFORMÁTICA** con un objetivo de mejora de la seguridad y la transformación tecnológica, mediante un modelo de pago por uso fácilmente escalable.

Los servicios comprenden la renovación de la infraestructura actual de servidores y servicios asociados (conectividad, seguridad, etc.), a través de un modelo cloud de Plataforma como Servicio(PaaS). También comprenden la renovación de aplicativos actuales asociados al puesto de trabajo por MS-365, y la gestión, administración y mantenimiento de los servicios y el soporte a usuarios en ambos entornos.

Se compromete a ejecutar el contrato de referencia en el **plazo máximo de duración de DOS AÑOS más 1 AÑO de prórroga**, contados a partir del día siguiente al de la fecha de firma del contrato con arreglo a la siguiente proposición económica:

1. **OFERTA ECONÓMICA DETALLE.** Indicar el importe total del contrato para los 2 años, debe coincidir con el TOTAL del cuadro de detalle inferior.

**Importe en número (IVA excluido) ..... NO INCLUYE LA POSIBLE PRÓRROGA**  
 Importe en letra (IVA excluido)  
 (.....)  
 .....) **NO INCLUYE LA POSIBLE PRÓRROGA**

	<b>1ª anualidad</b>	<b>2ª anualidad</b>	<b>TOTAL</b>
Coste de servicios profesionales de configuración e implementación de servidores virtuales, configuración MS-365, migración y soporte de puestos de trabajo.			
Coste de los servicios de administración, gestión, y soporte, alojamiento servidores cloud y licencias de MS-365.			
<b>Oferta Económica Total (importes SIN IVA)</b>			

Desglose de importes por conceptos para ampliaciones/disminuciones de elementos y capacidad durante la vigencia del contrato.

(El importe TOTAL del desglose debe coincidir con el importe económico del cuadro anterior)

Conceptos	Nº. und. estimado	Coste und./mes	Importe Total 2 años
Configuración inicial	---	----	
Hosting de servidores			
1 Gb de memoria RAM			
1 Gb de almacenamiento SSD			
1 servidor virtual (cpu y serv.gestionados)			
Gb backup y recuperación			
Licencias MS-365			
Backup en la nube (por usuario)			
Soporte usuarios (por usuario)			
Otros conceptos.....			
<b>TOTAL OFERTA</b>			

## 2. MEJORAS Y CRITERIOS AMBIENTALES Y DE CALIDAD

Criterios ambientales-etiqueta energética. Empresa inscrita en el registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono, o certificación ISO 27008 ambiental. (SI/NO) 5 puntos.	
Plan de formación al usuario mejorado: Al menos 2 horas más de formación a los 2 meses de la implantación en las herramientas colaborativas de Microsoft-365. (SI/NO) 1 punto,	
Cobertura de asistencia. Soporte en sábados y domingos (10h-19h). Documento de compromiso. 1 punto	
Certificación ENS nivel ALTO (SI/NO) 1 punto	

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD QUE CUMPLEN Y PODRÁN ACREDITAR PREVIO A LA ADJUDICACIÓN, LO DESCRITO EN EL CUADRO RESUMEN Y EN EL PUNTO 2.6 DEL PRESENTE PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS

Firmado Lugar y fecha



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DE VARIOS  
SERVICIOS EXTERNOS DE INFORMATICA PARA MINAS DE  
ALMADÉN Y ARRAYANES, S.A., S.M.E. (MAYASA)**

## INDICE

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

### 2. ALCANCE

#### 2.1. Servicios de implementación inicial y configuración

##### 2.1.1. Implementación de servidores virtuales en cloud y servicios asociados

- Requisitos generales de la plataforma cloud
- Dimensionado del servicio. Ampliaciones y disminuciones.
- Conectividad
- Licencias de software
- Servicio de Back-up
- Plan de recuperación ante desastres.
- Disponibilidad. ANS

##### 2.1.2. Implementación de Microsoft 365.

- Provisión inicial de Licencias de software MS-365
- Configuración del entorno MS-365
- Implementación de SharePoint
- Migración del correo electrónico existente
- Formación básica a usuarios en el entorno MS-365

#### 2.2. Servicios continuados.

##### 2.2.1. Soporte a servidores y servicios sobre plataforma de infraestructura virtual.

- Monitorización y administración total de la plataforma de servidores cloud. Gestión del Hosting.
- Monitorización y soporte al plan de back-up y recuperación.
- Soporte a usuarios

##### 2.2.2. Gestión del licenciamiento MS-365.

- Gestión del licenciamiento MS-365.

##### 2.2.3. Servicios de soporte al puesto de trabajo de usuario

- Soporte a usuarios
- Gestión de copias de seguridad del contenido en la nube (correo, Teams, SharePoint, ..)

### 3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 3.1. Fase de Implantación y configuración

#### 3.2. Uso de los servicios. Equipo técnico asociado al proyecto.

#### 3.3. Devolución del Servicio. Transferencia Tecnológica

### 4. CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y CERTIFICACIONES

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

La externalización de servicios informáticos de MAYASA asociados a los servidores corporativos y puestos de trabajo mediante un modelo de pago por uso fácilmente escalable incorporando la renovación tecnológica necesaria y una mejora de la seguridad,

Los servicios objeto del contrato son:

- Servicios de implementación de infraestructura de servidores virtuales (computación, almacenamiento, comunicaciones, respaldo, seguridad, etc.) y los servicios de sistemas asociados. El servicio deberá ser proporcionado en modalidad computación en nube gestionada en la que el adjudicatario deberá proveer de forma integral la infraestructura, recursos, licencias, y servicios necesarios para cubrir las necesidades de los sistemas de MAYASA, detallados en el presente pliego.
- Servicios de implementación de la suite MS-365 para los puestos de trabajo, incluyendo la migración del correo electrónico desde la situación actual, y formación inicial a los usuarios.
- Servicios continuados de gestión, administración, y soporte, asociados a la infraestructura cloud de servidores: hosting y administración de los sistemas, monitorización, mantenimiento, interconexión, gestión de red, gestión de la seguridad, respaldo, etc., con la finalidad de dotar a los aplicativos de MAYASA la funcionalidad y seguridad necesarias para su ejecución.
- Servicios continuados de soporte IT para los puestos de trabajo, incluyendo la gestión de las licencias de la suite MS 365.

Se requiere que todos los servicios sean proporcionados por un único proveedor de servicios por razones de optimización y eficiencia: que los servicios sean coherentes, y la responsabilidad y la interlocución estén unificadas.

## 2. ALCANCE

Los requisitos a continuación enumerados deben entenderse como mínimos necesarios y exigibles. Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento y quedarán automáticamente excluidas.

### 2.1. Servicios de implementación y configuración.

#### 2.1.1. Implementación de Servidores en Cloud y servicios asociados

Situación actual: MAYASA dispone de 2 servidores físicos en sus instalaciones, uno de ellos virtualizado en 5 servidores para dar soporte a diferentes aplicativos (ERP, Nómina, Entradas y Tienda, T. Server, y controlador de dominio). El otro servidor físico se utiliza para back-up. Estos servidores han quedado obsoletos.

Serv. físicos	Serv. virtual	Aplicativo	Capacidad proceso	MEM	DISCO
1SRV Producción				40 GB	
	VCENTER		2vCPU	8 GB	138 GB
	DC1		2vCPU	4 GB	40 GB
	TSERVER y DC2	ERP SIGES, acc. remoto aplicativos	2vCPU	4 GB	100 GB
	ERP	ERP SIGES	2vCPU	8 GB	100 GB
	ENTRADAS-TDA	GESAURO	2vCPU	8 GB	60 GB
	LABORAL	SAGE 200	2vCPU	8 GB	140 GB
1 SRVBACKUP				16 GB	1 TB

### Descripción del servicio.

Será necesario configurar en la nueva infraestructura cloud máquinas virtuales de forma que posteriormente puedan instalarse y ejecutarse en ellas los aplicativos de MAYASA que están en ejecución en las máquinas anteriores.

La instalación de los aplicativos utilizados por MAYASA (ERP, sw laboral, ...) sobre las nuevas máquinas virtuales será por cuenta de MAYASA o de los terceros fabricantes del software en su nombre, el resto de los servicios en las máquinas virtuales será objeto de este contrato.

El servicio se prestará de tal manera que ofrezca la posibilidad de escalado planificado.

El servicio se consumirá a través de internet segura. Contará con medidas de seguridad en el acceso, firewall, etc., que permitan la gestión de recursos con independencia de los dispositivos de acceso que se empleen.

Se proporcionará una herramienta que permita medir el servicio recibido tanto del consumo real de los recursos, como el control y monitorización de la disponibilidad real de los mismos, a fin de permitir garantizar los acuerdos de servicio (SLA) comprometidos.

Se proporcionará acceso a un panel de control donde se podrán localizar las máquinas virtuales de la infraestructura de nube, acceso a consola y apagado, encendido de las mismas en caso de necesidad, o creación de snapshot de las máquinas virtuales. O bien un sistema muy ágil de ejecución de estas tareas bajo demanda de MAYASA dentro del servicio de soporte para garantizar puntualmente las necesidades y seguridad de los aplicativos.

- Las máquinas virtuales deberán estar en entorno Windows compatible con los aplicativos actuales. En este momento se requiere Windows Server 2019.
- Usuarios y grupos de usuarios a semejanza con los actuales para cada máquina.
- Conectividad de los usuarios de MAYASA a los servidores desde las diferentes sedes de MAYASA o en teletrabajo.
- Sistema de seguridad y de back-up
- Diseño e implantación de un plan de recuperación para la plataforma de MAYASA. (Recuperación ante desastres)

Fases de la implementación y configuración de la plataforma de servidores:

- Fase inicial de toma de datos. (Entregable Documento de definición del proyecto y actuaciones).
- Configuración del entorno de servidores y servicios (máquinas, s.o., usuarios, conectividad, seguridad, ...). (Entregable Documentación de la instalación, esquema de servidores, back-up, conectividad, ...)
- Instalación por MAYASA de sus aplicativos y BBDD (ERP, Laboral, ...) en la nueva plataforma.
- Ajustes de configuración de la plataforma si fueran necesarios. (Entregable Documentación actualizada de la instalación, esquema de servidores, back-up, conectividad, ...)
- Ejecución y validación del plan de recuperación de la infraestructura ante un desastre. (Documentación de la prueba para su análisis y planteamiento de mejoras)

### Dimensionado del servicio de servidores. Ampliaciones y disminuciones.

Las necesidades de recursos indicadas por los fabricantes de los aplicativos a instalar en los nuevos servidores virtuales son las siguientes:

Aplicativo	Memoria	Disco	Capacidad de Proceso	Usuarios del aplicativo	S. Operativo
ERP (BBDD)	16 Gb	200 Gb	1 CPU	10	Win. Ser. 2019
ERP (serv.web y sw)	16 Gb	200 Gb	1 CPU	10	Win. Ser. 2019
Sw de Entradas y Tienda	8 GB	50 Gb	1 CPU	4	Win. Ser. 2019
	Si la plataforma de virtualización lo permite, también es posible contratar solo el Host de SQL Server donde instalar la BBDD y resto de servicios en PC local.				
Sw. Laboral (BBDD+sw)	8 Gb	100 Gb+ 100 Gb	1 CPU	1	Win. Ser. 2019

El total para aplicativos deberá tener un mínimo de 64 Gb de memoria + 800 Gb de espacio en disco.

Se deberá contar además con el dimensionamiento necesario para los servidores T. Server, Controlador de dominio, y de back-up si fueran necesarios.

En la propuesta técnica, debe especificarse las capacidades ofertadas en unidades estándares cuantificables que permitan la comprensión de la propuesta y su comparación con otras.

Capacidad de procesamiento. La capacidad de proceso ofertada no debe tener en cuenta técnicas de ejecución en paralelo que enmascaren la capacidad física subyacente.

Almacenamiento en disco SSD con calidad suficiente para la óptima funcionalidad de los aplicativos existentes. Sistema de almacenamiento de alta disponibilidad y rendimiento. Indicar detalles en la memoria técnica.

La capacidad del almacenamiento deberá indicarse como capacidad neta (disponible para el sistema operativo) en términos de Gigabytes (GB), sin tener en cuenta ningún tipo de compresión o de duplicación de datos.

La capacidad de la memoria (RAM), debe indicarse en términos físicos absolutos, en Gigabytes (GB) sin introducir ningún factor multiplicador debido a técnicas de virtualización, compresión o de otro tipo, ni tener en cuenta los mecanismos de redundancia.

Deberán indicarse los servicios de seguridad gestionados que se van a configurar en relación, a su propuesta técnica (antivirus, firewalls, detección de intrusos, actualizaciones, registro de accesos, cifrado de datos, auditoría de seguridad, etc.). Estos servicios deberán permanecer en funcionamiento y monitorizados en todo momento.

### **Ampliaciones-disminuciones de capacidad**

Se deben ofrecer mecanismos de ampliación o disminución de la capacidad en caso de necesidad en el marco del contrato. Se incluirá en la oferta económica el coste por unidad mínima de procesamiento, unidad mínima de memoria, unidad mínima de almacenamiento, nueva instancia, ...

En caso de ampliaciones de memoria, almacenamiento o creaciones de nuevas instancias se harán por el licitador de forma planificada bajo solicitud de MAYASA debidamente firmada, facturando los costes mensuales asociados de acuerdo, a los costes unitarios vigentes durante el contrato e indicados en su oferta.

En caso de cambios en los aplicativos de MAYASA que deriven en una disminución de los recursos de virtualización, MAYASA lo comunicará lo antes posible al responsable del proyecto para que se incorporen a otra máquina virtual hasta el final de la anualidad comprometida. Esos recursos se tendrán en consideración de forma que no se incluyan en la siguiente anualidad.

La facturación se realizará mensualmente, pero para minimizar costes de hosting, el compromiso de capacidad se puede realizar por 1 año. En ese caso, con tiempo suficiente para la renovación, el licitador deberá realizar revisión de las unidades contratadas, y consumos reales estableciendo junto con MAYASA el n.º de unidades recomendadas para la próxima anualidad.

### **Conectividad**

Para la conectividad de los usuarios se requiere al menos:

- Ancho de banda bidireccional de 100Mbps garantizados en la plataforma, que permita realizar una administración remota de las aplicaciones, así como el acceso con calidad de los usuarios a las aplicaciones.
- Acceso mediante VPN IPsec para la conexión desde las diferentes sedes de MAYASA y de los usuarios de MAYASA en movilidad.
- Disponibilidad de al menos 1 dirección IP's pública por cada servidor.
- Mecanismos de monitorización del ancho de banda, para prevenir saturación por tráfico no deseado o no controlado, ataques DDoS, etc.

En la oferta técnica deberá indicarse el ancho de banda de las líneas de comunicaciones asignadas en términos de megabit/s (Mbps) simétricos y garantizados.

Se deben ofrecer mecanismos de ampliación o disminución de la capacidad en caso de necesidad en el marco del contrato. Se incluirá en la oferta el coste por unidad de ancho de banda. En caso de ampliaciones se harán por el licitador bajo solicitud de MAYASA, debidamente firmada, facturando los costes asociados de acuerdo, a los costes unitarios indicados en su oferta.

## **Licencias de software**

La gestión y costes de las licencias de sistemas operativos y software de la plataforma objeto del contrato como virtualización, back-up, recuperación ante desastres, etc., corren por cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario se encargará de la actualización de este software sin que dicha actualización afecte a los aplicativos de MAYASA. Cuando algún cambio de versión o actualización pueda afectar a los aplicativos deberá coordinarse previamente esta con MAYASA.

## **Servicio de back-up.**

Este servicio consiste en la definición, diseño, operación, y monitorización de los sistemas de respaldo de la información alojada sobre los servidores virtuales.

También se incluyen las actividades de conservación y custodia de las copias de seguridad, y pruebas de recuperación, la identificación de problemas de rendimiento o capacidad según la evolución de los sistemas a copiar, y la propuesta de las mejores estrategias de copia y recuperación según la información a salvaguardar y la evolución tecnológica que soporte la vigencia de las copias realizadas.

El almacenamiento actual de copias de seguridad tiene una ocupación de 500 Gb. Se calcula un incremento aprox. de 150 Gb en el marco de duración del contrato.

La política de back-up actual es la siguiente:

- Copia de seguridad diaria (retención 2 semanas)
- Copia de seguridad semanal (retención 2 mes)
- Copia de seguridad mensual (retención 6 mes)
- Copia de seguridad anual (retención 5 años)

Los licitadores deberán proponer y detallar en su oferta técnica la política de back-up propuesta en el nuevo escenario cloud.

El objetivo es mantener copias de la información para salvaguardar la información (datos, aplicativos, configuración) y prevenir su pérdida ante algún incidente externo, problema con los aplicativos o errores de usuario.

Los aplicativos de MAYASA mantienen en sus BBDD la información de los últimos años en sus aplicativos, en consonancia con los requerimientos legales.

La copia de seguridad deberá permitir la restauración granular de ficheros.

La recuperación de la información deberá realizarse en los tiempos establecidos en el pliego.

Sera necesario realizar las siguientes revisiones de los backup.

- Validación mensual (Final de cada mes) - Recuperación de archivos de forma granular de forma aleatoria y validar las copias.

Se entregará un informe donde se indique el estado de las copias de seguridad y evidencias de las recuperaciones granulares.

- Validación Trimestral (Cada tres meses) - Recuperación al completo de un servidor y validar que sus servicios funcionan de forma correcta, los servicios se revisaran con MAYASA.

Se entregará un informe donde se indique el estado de las copias de seguridad y evidencias de la recuperación del servidor y los servicios recuperados.

### **Plan de recuperación ante desastres.**

A pesar de las medidas de seguridad implantadas y del buen uso de los servicios por los implicados, no se puede descartar un ciberataque que ponga en peligro la disponibilidad de los servidores virtuales, aplicativos y datos.

El adjudicatario deberá implantar un plan de recuperación que permita garantizar la disponibilidad de los servicios y la recuperación de las aplicaciones y los datos instalados en los servidores, dentro de los tiempos de recuperación requeridos.

Los aplicativos de MAYASA instalados en los servidores no sufren demasiadas modificaciones, pudiendo establecer algún mecanismo de “aviso” cuando se realicen cambios de versión en los aplicativos propios para mantener siempre actualizado el plan de recuperación ante desastres.

Estos mecanismos de recuperación deben ser capaces de soportar un RTO (tiempo de recuperación del servicio) inferior a 48 horas, y un RPO inferior a 24h (1 día de trabajo).

Se deberá elaborar un procedimiento de recuperación ante desastres.

Trabajos para realizar para recuperar el servicio de MAYASA al completo:

- Método de comunicación del incidente interno y al licitador para activar el plan de recuperación.
- Personal implicado en el proceso de recuperación ante un desastre.
- Recursos de software y hardware disponibles para recuperar el servicio.
- El orden de recuperación de los servidores según criticidad y servicios implicados para los trabajadores de MAYASA.

Se tienen que realizar 2 pruebas de recuperación una vez desarrollado el procedimiento y la configuración, es necesario validar el procedimiento y si es necesario realizar alguna modificación notificando previamente a MAYASA.

Tras la primera prueba se tiene que hacer un análisis entre el licitador y MAYASA para dar el OK al plan o rectificar los errores detectados. Toda prueba requiere un informe en el que se indique como se ejecuta la prueba.

Una vez subsanados los errores o cambios detectados en la primera prueba será necesario realizar las pruebas necesarias para solventar cualquier error o problema en el plan. Una vez subsanados será necesario realizar un informe en el que se indique que todo es correcto y esto dará como correcto el plan de recuperación.

Ante un cambio significativo en la infraestructura o en los servicios desde MAYASA se notificará para que el licitador valore si esto requiere cambios en el plan o no y si lo requiere ejecutarlos y validar con una prueba los nuevos cambios.

Sera necesario realizar dos pruebas anuales para dar continuidad al plan de recuperación y añadir los cambios realizados en la infraestructura de MAYASA.



### **Disponibilidad de la plataforma de virtualización. SLA.**

La plataforma de virtualización/CPD deberá ofrecer, al menos, una disponibilidad del 99,95% mensual.

Esta disponibilidad deberá indicarse por parte de la empresa contratista en su propuesta técnica.

Las disponibilidades mensuales inferiores, que no sean causadas por fuerza mayor, se compensarán con un 5% de cuota mensual del servicio por cada 0,5% de desviación. La compensación está limitada al 50% del importe mensual del servicio.

Si la falta de disponibilidad persistiera durante tres meses seguidos, MAYASA se reserva el derecho de proceder a la resolución del contrato.

El licitador deberá alojar los servicios proporcionados en centros de proceso de datos (CPD), que residan en territorio de la Unión Europea, para facilitar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

La plataforma de virtualización (o los CPD que soportan la plataforma) debe poseer las siguientes certificaciones:

- ISO 27001. Sistema de Gestión de seguridad de la información
- ISO 20001. Sistema de Gestión de Servicios

En la configuración del entorno de virtualización, deben tenerse en cuenta las recomendaciones de las guías de seguridad del E.N.S. (nivel MEDIO o superior) para los servicios en la nube.

El licitador deberá indicar en la oferta técnica, de forma clara y concisa, información sobre la plataforma de virtualización, ubicación de los CPD, acreditaciones técnicas y certificaciones, servicios gestionados que incluye, antivirus, firewalls, posibilidades de ampliación, herramientas de administración y supervisión, mecanismos de tolerancia a fallos y contingencias, mecanismos de seguridad etc.

### **2.1.2. Implementación de Microsoft 365 en los puestos de trabajo.**

Situación actual: El n.º de puestos de trabajo está en torno a 27, distribuidos en 4 sedes. 3 sedes están ubicadas en Almadén (Ciudad Real) y 1 en Madrid, conectadas actualmente mediante un servicio de VPN.

Se necesita cambiar los aplicativos existentes en Microsoft Office 2010 a una versión actualizada de Microsoft 365.

#### **Provisión inicial de licencias MS-365**

Será necesaria la provisión de aprox. 27 licencias Microsoft 365. Suscripción anual. En la reunión de configuración inicial se concretarán el número de licencias. Estas licencias se renovarán a su caducidad desde el servicio de soporte al puesto de trabajo

Las licencias deben incluir al menos:

- Aplicaciones de Office instalables hasta en 5 dispositivos por usuario: Outlook, Word, Excel, PowerPoint y OneNote
- 50 GB de buzón de correo electrónico para cada usuario
- Almacenamiento de ficheros personales en OneDrive con hasta 1 TB de espacio en cloud
- Gestión documental con SharePoint Online, con 1 TB por empresa
- Herramientas de colaboración. MS Teams
- Seguridad y Cumplimiento con políticas de contraseñas y directivas de correo y almacenamiento

### **Configuración del entorno MS 365.**

Debe incluir al menos:

- Creación del tenant de MS 365
- Activación y asignación de las licencias
- Creación y/o revisión de grupos de distribución y seguridad
- Configuración de las políticas de contraseñas, autenticación y compartición
- Roles y privilegios de usuarios
- Activación del dominio de correo
- Restricciones para la sincronización local
- Restricciones de colaboración por dominios
- Configuración de la protección contra amenazas, (SPF,DKIM DMARC, ...) especialmente en el correo electrónico y espacios compartidos.
- Solución de respaldo y recuperación para el correo electrónico y espacios compartidos.
- Planificación y configuración básica de las funcionalidades de colaboración que ofrece el producto.

En la configuración del entorno MS-365, deben tenerse en cuenta las recomendaciones de las guías de cumplimiento de requisitos del E.N.S. (nivel MEDIO).

### **Implementación de SharePoint.**

Se busca crear un nuevo espacio digital de trabajo que impulse la cultura colaborativa y facilite el trabajo en equipo.

No se dispone de ninguna herramienta similar en la actualidad. Se necesita asesoramiento en la definición del espacio SharePoint online aprovechando sus posibilidades técnicas y funcionales, orientadas a la gestión documental corporativa, búsquedas por palabras clave, etc.)

Debe incluir al menos:

- Análisis de requisitos y necesidades. Revisión de la estructura del sistema actual del almacenamiento de ficheros y revisión de los permisos actuales.
- Definición de la estructura de SharePoint Online
  - Creación de una colección de hasta 10 sitios(departamentos)
  - Creación y configuración de hasta 3 bibliotecas por sitio
- Diseño de la estructura de Grupos de seguridad y asignación de permisos de acceso
- Migración de información inicial. Aprox. 200 GB
- Documentación de los permisos.

## **Migración de correo electrónico existente a MS-365**

- Será necesario migrar las cuentas de correo de usuario existentes, aprox. 30 cuentas de correo POP3.
- El servicio de correo lo proporciona actualmente un proveedor externo.
- Los mensajes, calendarios y contactos están alojadas en archivos .pst, en ordenadores personales que utilizan MS-Office 2010. El tamaño medio de los ficheros es de unos 25 GB.
- Se traspasarán los buzones de correo electrónico de usuarios, calendarios y agendas de contactos.
- El traspaso deberá realizarse de forma planificada. Garantizando el servicio de correo, y minimizando el trastorno a los usuarios.
- Revisión de las cuentas migradas en destino para su correcto funcionamiento en el nuevo escenario

## **Formación básica para usuarios en el nuevo entorno MS-365.**

Orientada a las diferencias y nuevas opciones colaborativas (Teams, Onedrive, SharePoint, ..) respecto al programa office actual. Mínimo 4 horas en grupos de 10. Puede ser formación online. Y se tendrá en cuenta que se pueda grabar

### **2.2. Servicios continuados de soporte y gestión.**

#### **2.2.1 Administración, Hosting y Soporte a los servidores y servicios sobre plataforma de infraestructura virtual.**

Se realizará la Administración de la plataforma de infraestructura virtual en cloud, de forma que se asegure la disponibilidad y rendimiento de los servicios exigidos en el pliego, así como para todos los servicios auxiliares que intervengan.

El servicio deberá prestarse en modalidad 24x7 asegurando la disponibilidad de un equipo técnico que monitorice las soluciones puestas en servicio.

Las indisponibilidades de sistemas debidas a causas ajenas al adjudicatario no se contabilizarán. Deberá quedar acordado por escrito que ambas partes, MAYASA y adjudicatario están conformes con la valoración de no responsabilidad.

En caso de disputa sobre la responsabilidad de una incidencia (sea causa de indisponibilidad o de otros perjuicios a MAYASA) que afecte a los ANS, el adjudicatario deberá demostrar de forma fehaciente la no responsabilidad. En caso de que MAYASA y el adjudicatario tuvieran diferente interpretación sobre la imputación de responsabilidad será posible invocar los servicios de un tercero para auditar la responsabilidad, a instancia de MAYASA, y en caso de que finalmente la responsabilidad quede claramente atribuida al adjudicatario los costes de la intervención del tercero auditor serán repercutidos al adjudicatario.

Interrupciones planificadas. Con carácter general, las interrupciones serán realizadas durante horarios nocturnos y fines de semana. Las interrupciones planificadas no computarán a efectos de los ANS, y serán comunicadas con una antelación de al menos 7 días.

Se realizarán al menos las siguientes actividades, así como cualquier actividad adicional necesaria para permitir la adecuada prestación de estos servicios:

- Administración y gestión de los recursos de virtualización asignados a MAYASA.
- Gestión de la Configuración de los servidores y parámetros de red.
- Gestión de la Configuración de la seguridad de acceso.
- Monitorización de la plataforma y conectividad para asegurar la disponibilidad de los servicios.
- Revisión de visores de eventos del sistema y de los principales servicios en ejecución.
- Ajustes de rendimiento y medición.
- Monitorización del uso de recursos de cada servidor: % uso de CPU, nivel de ocupación de memoria RAM, % de espacio de almacenamiento libre y ocupado.
- Mantenimiento preventivo de la plataforma. Actualización de versiones de software, S.O., parches, etc.
- Actualizaciones del sistema antivirus, si procede.
- Informes de disponibilidad y rendimiento.
- Resolución de incidencias y consultas.
- Gestión de usuarios.
- Documentación y registro de las intervenciones, gestión de la configuración, gestión de cambios,
- Apoyo en las tareas de migración de datos y transición al nuevo servicio.
- Proponer cambios y mejoras sobre el servicio.
- Gestión de la seguridad de la plataforma, del respaldo, y de los sistemas de recuperación.
- El soporte al Back-up debe incluir al menos:
  - Monitorización de las copias y en caso necesario, intervenciones preventivas o proactivas para corregir problemas que se puedan presentar
  - Recomendaciones de operación del servicio ante cambios y actualizaciones
  - Validación mensual (Final de cada mes) - Recuperación de archivos de forma granular de forma aleatoria y validar que las copias. Se entregará un informe donde se indique el estado de las copias de seguridad y evidencias de las recuperaciones granulares. Validación Trimestral (Cada tres meses) - Recuperación al completo de un servidor y validar que sus servicios funcionan de forma correcta, los servicios se revisaran con Mayasa. Se entregará un informe donde se indique el estado de las copias de seguridad y evidencias de la recuperación del servidor y los servicios recuperados.
  - Restauración de elementos a demanda de MAYASA, (atención 8x5, días laborables):
    - inicio de restauración de datos (menos de 4 horas para back-up con antigüedad < 2 meses, menos de 8 horas resto)
    - inicio de restauración máquina virtual (menos de 4 horas para último snapshot).

### **2.2.2. Gestión del licenciamiento MS-365**

El servicio debe incluir:

- Gestión de la renovación de licencias MS-365 al vencimiento, revisando con la antelación suficiente junto a MAYASA las necesidades reales y ajustándolas en consecuencia. Provisión de licencias adicionales si fueran requeridas por MAYASA durante la vigencia del contrato. Las nuevas licencias se configurarán en el entorno desde el servicio de soporte vigente.  
En la documentación entregada del proyecto debe aparecer la información de las licencias contratadas, número, tipo, duración, condiciones y derechos de uso, etc.

### 2.2.3. Servicios de soporte al puesto de usuario.

Se requiere un servicio de soporte al puesto de trabajo para 27 usuarios. 6 usuarios en oficina ubicada en la ciudad de Madrid y 21 usuarios en la localidad de Almadén (13400-Ciudad Real) repartidos en 3 edificios.

El servicio debe incluir:

- Resolución online de consultas, peticiones e incidencias de los dispositivos y software asociados al puesto de trabajo:
  - Resolución de incidentes y consultas sobre dispositivos asociados al puesto de trabajo: PCs, portátiles, tablets, y smartphones.
  - Conexión y configuración de periféricos asociados al puesto, como impresoras, escáneres, teclados, ratones, cámaras web, monitores, micrófonos, discos etc.
  - Resolución de incidencias y configuración de conectividad a la red LAN, a Internet y a los sistemas corporativos a través de la VPN.
  - Instalación y desinstalación de aplicaciones autorizadas.
  - Ayuda en la gestión y configuración de las aplicaciones. En caso de solicitud de nuevo software se estudiará e informará de las opciones más funcionales y económicas que cumplan con las necesidades planteadas.
  - Gestión de garantías con los fabricantes.
  - Actualizaciones a demanda de sistema operativo y aplicaciones estándar de software: MS-365, navegadores, antivirus, firma electrónica, etc.
  - En caso de incidente grave en el dispositivo asociado al puesto de trabajo que impida su funcionamiento, traspaso de datos y aplicaciones críticas a otro dispositivo.

En caso de conexiones (escritorio compartido) al puesto del usuario o transferencia de ficheros, el servicio deberá prestarse a través de una herramienta que garantice la seguridad de la comunicación.

Se deberá detallar en la oferta técnica el sistema utilizado y las garantías de seguridad que ofrece.

El número aprox. de equipos es de 13 pc portátiles, 14 pc's tipo torre, 20 impresoras de usuario mayoritariamente de inyección de tinta, s. o. Win10 Pro, (1 Mac OS). Equipos anexos como pantallas TFT de diferentes tamaños, webcams, y 1 equipo de videoconferencia.

No existen estadísticas anteriores de uso de servicios de soporte similares.

El adjudicatario asumirá constituirse como el contacto único para MAYASA ante cualquier tema relacionado con la prestación contratada.

El adjudicatario proveerá un sistema de atención al usuario para cualquier tema relacionado con la prestación de los servicios, accesible por personal de MAYASA, en el que se registren todas las incidencias y solicitudes, y se gestionen las soluciones hasta su cierre. En la fase de configuración inicial se incluirá la relación de personal de MAYASA con acceso al servicio

El interfaz de comunicación puede ser vía web, pero también debe permitir teléfono para el reporte de incidencias cuando el usuario no tiene acceso a Internet, y/o correo electrónico para las solicitudes con ficheros adjuntos. Todas las incidencias deben ser registradas, incluidas las telefónicas, o por email, que serán cumplimentadas por personal del adjudicatario.

El teléfono de atención al usuario no será de pago especial. (901.. 902.. o similar).

El Servicio de soporte (10x5) debe prestarse en español, de lunes a viernes, en horario laboral, entre las 8 y las 18:00, excepto festivos de ámbito nacional.

A cada incidencia se le deberá asignar un nivel de criticidad entre los siguientes:

- Prioridad crítica. El usuario no puede trabajar debido a problemas con algún servicio crítico.
- Prioridad alta. El usuario puede trabajar, de forma parcial, o con lentitud.
- Prioridad media. El usuario puede trabajar con pequeñas incidencias.
- Prioridad baja. El usuario puede trabajar normalmente. La incidencia se refiere a una mejora o trabajo que puede esperar.

El servicio técnico de soporte deberá prestarse en función de la prioridad de acuerdo con la siguiente tabla:

Prioridad	Tiempo máximo de respuesta (horas laborables)	Tiempo esperado de resolución (horas laborables)
Crítica	30 minutos	4 horas
Alta	1 hora	8 horas
Media	2 horas	16 horas
Baja	4 horas	24 horas

El **tiempo de respuesta** se refiere al transcurrido desde que se comunica la incidencia hasta que el servicio técnico se pone en contacto con el usuario.

El **tiempo de resolución** se refiere al transcurrido desde que se comunica la incidencia hasta que el problema se ha solucionado, o bien requiere de otras actuaciones que requieren un tiempo mayor y que son comunicadas y aceptadas por el cliente.

Se deberá detallar en la oferta técnica el detalle de la prestación de los servicios de Administración y soporte, horarios del servicio y tiempos de respuesta y resolución.

Debe existir la posibilidad de obtener informes de cumplimiento del servicio, incluyendo los tiempos de respuesta y de resolución.

Para el buen funcionamiento del servicio el número de solicitudes con prioridad crítica y alta cerradas en el mismo día debería ser superior al 90%. Se deberán analizar las causas de la disminución de este porcentaje, así como de las solicitudes reabiertas.

El incumplimiento de los Niveles de Servicio anteriores obligará al adjudicatario a hacer un informe de los motivos que lo causan y a identificar y aplicar las medidas correctivas que considere adecuadas.

Si persistiera durante tres meses seguidos, en los mismos incumplimientos de los Niveles de Servicio, sin que el adjudicatario demuestre una voluntad de corregirse, y que efectivamente sigue sin aplicar las correcciones identificadas para alcanzar los ANS, MAYASA se reserva el derecho de proceder a la resolución del contrato.

## **Fuerza Mayor**

Ninguna de las Partes podrá ser considerada como responsable de un retraso, defecto o error en la ejecución de sus obligaciones contractuales cuando sea ocasionado por una causa de fuerza mayor. No obstante, las Partes quedan obligadas a notificar a la otra Parte cuando tengan conocimiento de que una causa de esta naturaleza ha ocurrido y afectará a la correcta ejecución de sus obligaciones.

Se entenderá por fuerza mayor: incendio, terrorismo, inundaciones, huelga, situaciones excepcionales gubernamentales y otras de similar origen y consecuencias, tanto naturales como de tipo político – social, que no sean exclusivas del personal del adjudicador, cualquier otra causa que esté fuera del control de la Parte involucrada, así como cualquier otra circunstancia que lleve a la consideración de situación de alarma, emergencia o sitio, de acuerdo a las situaciones previstas por la Constitución Española (art. 116) y la regulación Española y Europea promulgada a este respecto. No podrá argumentarse fuerza mayor la falta de fondos.

## **Gestión de copias de seguridad del contenido en la nube (correo, Teams, SharePoint, ..)**

El servicio consiste en la suscripción y administración de copias de seguridad de MS-365 en la nube. Debe incluir:

- Copia del correo electrónico y todos los ficheros almacenados en el sistema de almacenamiento cloud: Onedrive, Sharepoint y Teams.
- Monitorización de las copias.
- Restauraciones de copias a demanda del cliente
- Pruebas de restauración programadas, al menos 1 anual con recuperación de al menos 1 correo, 1 archivo de Onedrive y otro de Sharepoint. Informe del procedimiento y de la restauración.
- Soporte proactivo.

Las copias deben realizarse en datacenters de la UE. Retención de 1 año.

## **3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **3.1. Fase de implantación y Configuración**

Será necesario un análisis de la situación actual y verificación de prerequisites revisada juntamente con MAYASA, buscando obtener la mejor funcionalidad en el nuevo entorno.

El adjudicatario presentará un plan de detalle y planificación para la implantación y configuración teniendo en cuenta la infraestructura y necesidades de MAYASA.

El plan comprenderá la puesta a disposición de la plataforma de virtualización de servidores con la funcionalidad requerida para que los aplicativos y bases de datos puedan ser instalados por MAYASA o los terceros contratados por esta y posteriormente utilizados por los usuarios de MAYASA con la menor interrupción del servicio posible detallando el conjunto de tareas previstas para poder garantizar esa funcionalidad y esa continuidad.

Todos los trabajos para la puesta en marcha de los servicios contratados serán realizados llave en mano, por la empresa contratista.



Se establece un plazo máximo de 1 mes desde la formalización del contrato para la implementación de la plataforma de virtualización de servidores. Transcurrido dicho plazo, el servicio ofrecido a MAYASA debe ser completo y según los acuerdos de nivel de servicio indicados en este pliego.

Se establece un plazo máximo de 2 meses desde la formalización del contrato para la implementación del entorno MS-365.

A la finalización de la implantación se deberá entregar a MAYASA documentación detallada de los sistemas implantados. Esta documentación podrá ser utilizada para inspecciones o auditorías de los sistemas de información de MAYASA.

### **3.2. Uso de los servicios. Equipo técnico asociado al proyecto.**

Se requiere un equipo de trabajo suficiente y adecuado para dar respuesta a todos los servicios contratados.

Entre el equipo de trabajo deberá designarse al menos:

- Un responsable del proyecto e interlocución con MAYASA al objeto de garantizar el asesoramiento necesario y el seguimiento y control del servicio. Deberá disponer de titulación universitaria en informática, ingeniería, ciencias básicas o tecnológicas, graduado, y certificación ITIL. Debe disponer de al menos 5 años de experiencia en proyectos que incluyan implantación de virtualización de servidores en Cloud y en proyectos de implantación de Microsoft-365 y soporte. Canalizará todas las gestiones relativas a cuestiones técnicas del servicio. Se realizarán reuniones de coordinación, al menos semestralmente, para el seguimiento y propuesta de mejoras del servicio. Las reuniones pueden ser online.
- Un responsable técnico para los servicios de la virtualización de servidores. Deberá disponer de al menos título de FP de ciclo superior en informática, o ciencias tecnológicas y 3 años de dedicación previa en labores de administración de dichos sistemas y herramientas.
- Un responsable técnico para la configuración del entorno MS-365 y puesto de trabajo. Deberá disponer de al menos título de FP de ciclo superior en informática, o ciencias tecnológicas y 3 años de dedicación previa en proyectos similares.

Para cada uno de los componentes del equipo, se deberá detallar:

- El perfil en este proyecto
- Categoría y acreditaciones profesionales.
- Experiencia en tareas similares. Proyectos similares y fechas en los que ha participado.
- Horas estimadas de dedicación al proyecto

Se deberá detallar en la propuesta técnica el equipo técnico asignado al proyecto. En caso de cambios de este personal durante el periodo contratado deberá sustituirse por personal con perfil similar y comunicarse a MAYASA.

Para toda la duración del contrato el adjudicatario deberá proporcionar una ventanilla única que canalizará todas las gestiones comerciales (facturación, ampliaciones, etc.) y administrativas del servicio.

El adjudicatario se compromete a realizar la formación necesaria del personal de MAYASA en el uso de las herramientas proporcionadas para el uso y seguimiento del servicio.



### **3.3. Devolución del Servicio**

El adjudicatario presentará un plan de detalle para la entrega y traspaso a un tercer suministrador de servicios para el momento de finalización del contrato.

El plan de detalle y compromiso de devolución del servicio debe incluirse en la oferta técnica.

Al finalizar el contrato, y si aplicara el cambio de adjudicatario, el adjudicatario del vigente contrato adquiere el compromiso de ejecutar un plan de entrega, con el que MAYASA pueda recuperar el servicio externalizado asegurando una correcta transferencia del conocimiento de forma ordenada, planificada, rigurosa y formal.

El adjudicatario de la presente licitación se compromete por tanto a participar y colaborar con la empresa y personal designado por MAYASA en la ejecución del plan de entrega y traspaso, asistiendo a reuniones y colaborando técnicamente en el traspaso de conocimiento.

El adjudicatario deberá realizar el traspaso de toda la documentación y conocimiento a MAYASA o a la empresa que MAYASA determine.

La duración de esta fase se estima inicialmente en 3 meses.

El adjudicatario, durante esta fase, deberá en paralelo garantizar la prestación del servicio en su totalidad, siendo de aplicación todos los requisitos establecidos en presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Los retrasos en la transición del servicio a un nuevo adjudicatario podrán ser penalizados.

## **4. CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y CERTIFICACIONES**

Tanto las máquinas virtuales como los equipos de usuario pueden contener información con datos de carácter personal por lo que su gestión se corresponde con tratamiento de datos personales en los términos recogidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de Datos Personales (LO 3/2018). Por ello el proveedor se entenderá como Encargado de tratamiento de datos de carácter personal de MAYASA.

Para todos los servicios, exigidos en este pliego deberá cumplir:

- las medidas de seguridad establecidas en la ley de protección de datos de carácter personal LOPD vigente.
- las medidas de seguridad establecidas para el nivel MEDIO del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) regulado en el RD 311/2022.

Los licitadores deberán colaborar en facilitar el acceso al servicio o lo que proceda en caso de inspecciones o auditorías de los sistemas de información de MAYASA.

#### **4.1. Certificaciones requeridas.**

Los licitadores deben disponer de los siguientes certificados:

- ISO 20000 Gestión de los servicios de TI
- ISO 27001 Seguridad de la información
- Certificación E.N.S. nivel MEDIO o superior
- Asociado de soluciones Modern Work
- Asociado de soluciones Security, Compliance & Identity
- Asociado de soluciones Azure Infraestructure. o AWS