

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

Referencia:	<b>5699/2018</b>
Procedimiento:	<b>Contrato de Servicios (CONTRATACIÓN)</b>
Interesado:	
Representante:	
<b>Dirección General de la Sociedad de la Información (AGUTIE01)</b>	

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE “ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO, ADMINISTRACION Y SOPORTE DE SISTEMAS CENTRALES EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA”.**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO.**

El presente Pliego tiene por objeto recoger las prescripciones técnicas que han de regir la contratación de los servicios de determinadas actuaciones relacionadas con el mantenimiento de los sistemas centrales, así como la asistencia técnica especializada, administración y soporte de los mismos. Estos servicios se deberán cubrir tal y como se detalla en el presente pliego de prescripciones técnicas, debiendo presentarse una oferta en la que deberá constar, como mínimo, una propuesta con cierto nivel de detalle técnico de ejecución en relación con las prestaciones recogidas en el presente pliego.

La definición y descripción de los elementos que constituyen el objeto del contrato tiene la consideración de alcance mínimo. El adjudicatario estará obligado a realizar las operaciones fijadas y relacionadas en éste Pliego, con la frecuencia y plazos de actuaciones que se establecen para cada una de ellas.

### **2. DURACIÓN DEL CONTRATO.**

El contrato tendrá una duración, contados a partir del primer día del mes siguiente al de su firma de DOS AÑOS, con posibilidad de prórroga.

### **3. TIPOLOGIA Y NIVEL FUNCIONAL DE LOS SERVICIOS A SUMINISTRAR.**

Los servicios amparados por el contrato estarán relacionados con el **mantenimiento de los equipos físicos en explotación en los centros de proceso de datos de la Ciudad Autónoma**, relacionados en el presente pliego, así como la realización de las **tareas de asistencia técnica especializada, administración y soporte** de los referidos equipamientos, comúnmente denominados como “sistemas centrales” y que, debido al creciente número de servicios que funcionan de forma ininterrumpida, requieren de un servicio de asistencia técnica con disponibilidad de 365x24.

La Dirección General de la Sociedad de la Información, en adelante DGSI, actuará como interlocutor y Centro de Control del servicio, pudiendo establecer otros puntos como interlocutores siempre que se considere oportuno para el correcto funcionamiento de los servicios objeto del contrato.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

Se deberá presentar una **oferta** que incluirá una **propuesta técnica** que incluirá la descripción de una serie de prestaciones que se describen con mayor detalle en el apartado 4, denominado “PRESTACIONES” y que, como mínimo deberá definir la estrategia para desarrollar los servicios objeto del contrato, entre los que se encuentran los siguientes:

- Mantenimiento de los equipamientos de los sistemas centrales.
- Soporte de primer nivel a la operación y administración de los sistemas.
- Soporte de segundo nivel a la operación y administración de los sistemas.
- Mantenimiento preventivo.

A **nivel lógico**, se deberá garantizar la asistencia técnica para el correcto funcionamiento, al menos, a los siguientes servicios del entorno de producción de la Ciudad Autónoma:

- Clúster de virtualización VMWare vSphere 4.1, vSphere 5.5. y VsPHERE 6.5.
- 219 máquinas virtuales en producción y 38 máquinas virtuales de entornos de pruebas y desarrollo con sistemas operativos Centos, Ubuntu, Oracle Linux, Windows 2003 Server, Windows 2008 Server, Windows 2012 Server.
- Servicios y aplicaciones:
  - Servicios DNS con zonas maestras y replicación de zonas redSARA.
  - Servidores de aplicaciones balanceados: Tomcat, jBoss, Internet Information Server, WidFly y Apache.
  - Servidores de Active Directory sincronizados con servidor Linux LDAP.
  - Servicios de correo Postfix, dovecot, Zimbra mail server, IMAP, Webmail
  - Servidores de escritorio remoto Windows Server.
  - Servidores de base de datos Oracle, MySQL, PostGreSQL, SQL Server.
  - Servidor de base de datos documental EMC Documentum
  - Servidor de informes OpenText Analytcs Actuate
  - Monitorización con MRTG y Cacti.
  - Servidor Syslog para almacén de auditorías y logs.
  - Servidores proxy Squid y Zeroshell
  - Sistema de antivirus McAfee
  - Monitorización de NetBoz y SAI.

A **nivel físico**, se deberá garantizar el mantenimiento de los equipamientos, así como la asistencia técnica para el correcto funcionamiento, al menos, a los siguientes entornos de servidores de la Ciudad Autónoma:

- **Centro de Proceso de Datos del Palacio de la Asamblea**

**Almacenamiento:**

- Una cabina IBM V7000 con expansión y 48 discos SAS 900GB, FC 8GB
- Una cabina IBM V3524 con 12 discos de 900GB y 9 de 600GB, FC 8GB

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

- Una cabina IBM V5010 con 24 discos de 4TB, FC 8GB

**Switches de fibra:**

- 3 IBM 249824E

**Servidores dedicados:**

- 1 x IBM Netfinity 6000R + expansión 310
- 2 x HP ML110 G5, 16GB, 2 x 1TB

**Servidores virtualización:**

- 2 x IBM x3650 M2, 2 x Xeon 5570, 64GB, 2 x 73GB
- 4 x IBM x3650 M2, 2 x Xeon 5570, 64GB, 2 x 146GB
- 5 x IBM x3650 M3, 2 x Xeon 5650, 64GB, 2 x 146GB
- 3 x IBM x3650 M4: 2 x Xeon 2670, 384GB, 2 x 146 GB

- **Centro de Proceso de Datos del Centro Tecnológico**

**Almacenamiento:**

- Una cabina IBM V7000 con dos expansiones, 48 discos SAS de 900GB, 24 discos 1,2TB y FC 8GB
- Una cabina Lenovo DS6200 con 4 discos SSD de 800GB, 4 x FC16

**Switches de fibra:**

- 2 IBM 249824E

**Servidores dedicados:**

- 1 IBM System X3650 M5: 2 x Xeon 2680, 80GB, 2 x 300GB y 6 x 600GB.

**Servidores virtualización:**

- 4 IBM System X3650 M5: 2 x Xeon 2680, 256GB, 2 x 300GB
- 1 IBM System X3650 M5: 1 x Xeon 2620, 16GB, 2 x 300GB

- **Entorno de pruebas**

**Almacenamiento y backup:**

- 2 IBM DS4700 con dos expansiones 41 HD X 300GB
- 1 IBM DS4300 con una expansión 25 HD x 73GB, 12 HD x 36GB
- 1 IBM DS4200 con una expansión 12HD X 500GB, 11 HD x 1TB

**Servidores dedicados:**

- 1 IBM BLADE CENTER TYPE: 8677-3RG, 14 CUCHILLAS HS20
- 1 IBM BLADE CENTER TYPE: 8677-2XX, 7 CUCHILLAS HS21
- 2 IBM NETFINITY 6000R

A continuación, se realiza una especificación un poco más detallada de los niveles de soporte anteriormente relacionados.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

### 3.1. Mantenimiento de sistemas centrales.

El contrato deberá garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas centrales, también denominados corporativos y ubicados principalmente en los dos Centros de Proceso de Datos (CPD), ubicados en el Palacio de la Asamblea y en el Centro Tecnológico, cuya relación de equipamientos más relevantes se aportó anteriormente.

Para ello el licitador deberá disponer de equipos de repuesto, piezas, etc., así como soluciones previstas a modo de planes de contingencia y contratos o acuerdos con proveedores de equipamientos que garanticen la reparación y reposición de los equipos centrales ubicados en el Centro de Proceso de Datos de la Ciudad Autónoma.

Independientemente de que se deberán mantener todos los equipamientos en producción antes relacionados, los siguientes deberán tener garantizada la atención por el fabricante de los mismos, mediante acuerdo de mantenimiento suscrito con el fabricante:

- Cinco switches de fibra IBM 249824E
- Dos cabinas IBM V7000
- Tres expansiones de cabina V7000, 72 discos SAS de 900GB, 24 discos 1,2TB y FC 8GB
- Una cabina IBM V3524 con 12 discos de 900GB y 9 de 600GB, FC 8GB
- Una cabina Lenovo DS6200 con 4 discos SSD de 800GB, 4 x FC16
- Seis IBM x3650 M2, 2 x Xeon 5570, 64GB, 2 x 73GB
- Cinco IBM x3650 M3, 2 x Xeon 5650, 64GB, 2 x 146 GB
- Tres IBM x3650 M4: 2 x Xeon 2670, 384GB, 2 x 146 GB
- Cuatro IBM System X3650 M5: 2 x Xeon 2680, 384GB, 2 x 300 GB
- Un IBM System X3650 M5: 1 x Xeon 2620, 16GB, 2 x 300 GB

### 3.2. Soporte de primer nivel.

El soporte de primer nivel deberá proporcionar la base del mantenimiento de sistemas con tecnología de base Microsoft y/o Linux, y productos específicos de Microsoft y Oracle, principalmente, además de los relacionados al principio de este documento, así como cualquier otro producto habitual en el funcionamiento regular de los sistemas, cuyas funcionalidades podrán ser sustituidas por otros productos en cualquier momento por parte del cliente o a propuesta del adjudicatario, debiéndose comunicar con una antelación no inferior a tres meses.

Entre las competencias de este soporte se incluirá la atención y resolución a problemas que surjan en el funcionamiento diario de los sistemas, e incluirá el mantenimiento actualizado y documentado de un inventario de servidores y licencias de productos lógicos existentes en la Ciudad Autónoma.

De esta forma se trata de garantizar la disponibilidad en cualquier momento de los recursos humanos y técnicos necesarios para poder realizar un mantenimiento diario y preventivo necesario para que el servicio sea satisfactorio.

Para poder llevar a cabo este nivel de soporte se considera necesario que la empresa

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

disponga en todo momento de un mínimo de **DOS TECNICOS**, con dedicación a los servicios objeto del contrato, de lunes a viernes, en horario de mañana, con disponibilidad para atención a incidencias y realización de trabajos que requieran de su realización en horario de tarde, con perfil técnico cualificado, que darían un servicio permanente durante todo el año, complementado con un servicio 24/365 para atender posibles incidencias en los servidores.

Estos recursos deberán tener su residencia laboral en Melilla dado que deberán poder acceder físicamente a los servidores, materiales o equipamientos para cubrir los servicios requeridos.

Como complemento y apoyo al soporte de primer nivel, también será necesario mantener en las dependencias en las que está ubicado el CPD del Palacio de la Asamblea **UN OPERADOR**, que recibirá incidencias y controlará que no se produzcan accesos por personal no autorizado. Este deberá estar físicamente en las referidas dependencias entre las 8 y las 15 horas, de lunes a viernes, y simultaneará el control de accesos con otras actividades como apoyo a la ejecución del contrato y a los servicios prestados por la empresa adjudicataria a la DGSÍ.

### **3.3. Soporte de segundo nivel.**

El soporte de segundo nivel deberá garantizar la resolución de incidencias en caso de que el primer nivel no consiga una solución adecuada a un determinado problema o incidencia.

Se deberá garantizar una primera intervención de reconocimiento del entorno en la que se emitirá un informe inicial del estado de los servidores a mantener. Este informe indicará, además, las medidas preventivas y no preventivas a realizar sobre los servidores en cuestión.

Se deberá contemplar también un número concreto de incidencias mensuales para cada uno de los servicios contratados. Para poder llevar a cabo este nivel de soporte se deberá contar con recursos propios o contactar con terceras empresas de reconocido prestigio en el mercado nacional y por profesionales certificados en cada entorno.

En concreto deberá incluirse en la oferta una propuesta en la que existan referencias expresas a los diferentes productos y entornos relacionados al principio de este documento, entre los que destacan por su especial relevancia y por ser base esencial del resto de productos:

- Soporte de segundo nivel Microsoft.
- Soporte de segundo nivel Oracle.
- Soporte de segundo nivel Linux.

**Al inicio del contrato el adjudicatario deberá presentar una documentación que acredite que al menos dispone de acuerdos con empresas especializadas que garanticen el soporte de segundo nivel para estos tres productos.**

No obstante, en la valoración de la propuesta técnica, se tendrá en especial consideración el disponer de acuerdos de soporte con el resto de productos relacionados al principio de este documento y que son necesarios para el correcto funcionamiento de los sistemas.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

Para poder llevar a cabo este nivel de soporte se considera necesaria, además de los acuerdos de soporte indicados anteriormente, la disponibilidad de, al menos, **UN TÉCNICO DE APOYO**, con perfil profesional cualificado mediante certificaciones y experiencia acreditada en los sistemas objeto del contrato, que dará un servicio con dedicación parcial, durante todo el año. Este recurso deberá tener su residencia laboral en Melilla dado que deberá poder acceder físicamente a los servidores, materiales o equipamientos para cubrir los servicios requeridos.

### **3.4. Mantenimiento preventivo.**

Durante el proyecto el licitador deberá realizar actuaciones de mantenimiento preventivo a nivel de sistemas necesarias para el correcto funcionamiento de los mismos, al objeto de evitar o, al menos, disminuir el riesgo de faltas de servicio. Estas tareas podrán realizarse bien por el equipo técnico o bien por el recurso, o bien de forma compartida, por ejemplo, planificando las tareas el recurso de soporte de segundo nivel y ejecutando las tareas de mantenimiento los recursos de soporte de primer nivel, pero en cualquier caso, deberá garantizarse su realización por recursos con presencia física en las instalaciones del cliente dado que deberá poder acceder físicamente a los servidores, materiales o equipamientos para realizar las tareas de mantenimiento preventivo.

### **3.5. Aspectos generales.**

Como aspectos destacables entre los servicios a prestar se encuentran, los siguientes:

- Para el desarrollo de los servicios contratados deberá dedicarse un equipo de trabajo formado por un mínimo de **DOS TÉCNICOS** de la empresa, titulados, con conocimientos y experiencia acreditados en las aplicaciones de gestión y productos antes relacionados como asistencia y soporte técnico a las tareas antes citadas, con presencia física durante la totalidad de una jornada laboral completa en las instalaciones que indique el cliente, mientras duren los servicios contratados.

Además, como complemento y apoyo al soporte de primer nivel, también será necesario mantener en las dependencias en las que está ubicado el CPD del Palacio de la Asamblea **UN OPERADOR**, que recibirá incidencias y controlará que no se produzcan accesos por personal no autorizado. Este deberá estar físicamente en las referidas dependencias y tener una plena dedicación entre las 8 y las 15 horas, de lunes a viernes, y simultaneará el control de accesos con otras actividades como apoyo a la ejecución del contrato y a los servicios prestados por la empresa adjudicataria a la DGSÍ.

Además, el licitador pondrá a disposición del contrato un **TÉCNICO DE APOYO** para cubrir las tareas específicas de soporte de segundo nivel y mantenimiento preventivo, que deberán estar asignadas a técnicos distintos de los que constituyan el equipo de trabajo y que tendrán dedicación parcial al contrato.

Dado que se trata de un contrato de servicios especialmente críticos, el equipo de trabajo deberá configurarse de tal forma que disponga de conocimientos y experiencia suficientes para cubrir, de una forma eficiente, los servicios objeto de este contrato desde el inicio de los servicios, no admitiéndose ningún tipo de demora.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

Los requisitos y consideraciones a tener en cuenta en estas prestaciones se desarrollan más en detalle en varios puntos del apartado PRESTACIONES.

- El licitador deberá garantizar la disposición de una oficina local en la que disponga de, al menos, un espacio para almacenamiento de repuestos y equipamientos, así como la disponibilidad de personal de su empresa para la recepción de avisos e incidencias relacionados con el objeto del contrato.
- En cualquier momento deberá ser posible, por parte del cliente, así como de los usuarios autorizados a realizar una comunicación directa, dejar constancia de una solicitud o consulta a través de correo electrónico o similar.
- Se realizará atención “in situ” en su ámbito de competencia y dentro de las posibilidades de los recursos asignados al contrato, siempre que sea requerido.
- Se deberán generar partes de trabajo, con reflejo de todas y cada una de las diferentes actuaciones realizadas hasta su resolución, dejando perfectamente documentadas todas las gestiones realizadas.
- En cualquier caso, deberá realizarse un seguimiento de los asuntos en los que se haya colaborado, hasta su resolución, dejando constancia de las actuaciones realizadas.
- Se deberán establecer un conjunto de indicadores que permitan evaluar el funcionamiento del contrato y que se correspondan con valores numéricos, tales como:
  - Número de solicitudes de asistencia recibidas
  - Número de solicitudes de asistencia resueltas
  - Número de usuarios que han recibido asistencia.
  - Número de sistemas atendidos.
  - Número de usuarios de los sistemas.
  - etc...
- Se deberán elaborar estadísticas en base a las actuaciones realizadas en cada jornada.
- Se deberán generar informes y estadísticas de gestión, tanto de forma individual, por cada uno de los técnicos, como del conjunto de los servicios prestados.
- El oferente deberá aportar información de forma periódica o a petición del cliente, sobre las incidencias y situación actualizada de los servicios prestados, llevando un registro de las actuaciones realizadas.

#### **4. PRESTACIONES.**

Las prestaciones que deberán contemplarse dentro del contrato y para cada uno de los servicios cubiertos, así como sus condiciones particulares, serán las siguientes:

##### **4.1. Coordinador del servicio**

El oferente designará una persona, denominada coordinador del servicio, que represente a su dirección y que será el interlocutor principal con el designado por el cliente y gestionará la buena marcha del contrato, **estando bajo su responsabilidad la coordinación y**

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

#### **dirección del equipo de trabajo.**

No se requerirá del Coordinador una dedicación exclusiva, pero deberá estar físicamente en la Ciudad y tener una disponibilidad, a petición del cliente, de, al menos, una hora diaria en el que este último podrá requerir su presencia para tratar asuntos relacionados con el servicio prestado. En cualquier caso, deberá mantener una reunión mensual para revisar el correcto desarrollo de los servicios contratados.

#### **4.2. Propuesta Técnica.**

El oferente deberá dedicar en su oferta un apartado para detallar y describir la estrategia para la ejecución de los trabajos solicitados.

**Este apartado deberá incluirse en el SOBRE DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR.**

**La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta podrá suponer la asignación de cero puntos a la oferta técnica presentada por considerarse una propuesta técnica incompleta con relación a los servicios a contratar.**

#### **4.3. Mantenimiento de los equipamientos**

El licitador deberá establecer los mecanismos para garantizar la disponibilidad de los equipamientos sobre los que corren los sistemas centrales de carácter corporativo en producción en los Centros de Proceso de Datos de la Ciudad Autónoma, ubicados en el Palacio de la Asamblea y en el Centro Tecnológico, que se relacionaron al principio de este documento, en el apartado 3, entre las páginas 2 y 4, reponiendo piezas si fuera necesario y asegurando la disponibilidad y el correcto funcionamiento de los mismos.

Además, especialmente se obligará a garantizar la atención por el fabricante de los recogidos expresamente en el punto 3.1., mediante acuerdo de mantenimiento suscrito con el fabricante:

- Cinco switches de fibra IBM 249824E
- Dos cabinas IBM V7000
- Tres expansiones de cabina V7000, 72 discos SAS de 900GB, 24 discos 1,2TB y FC 8GB
- Una cabina IBM V3524 con 12 discos de 900GB y 9 de 600GB, FC 8GB
- Una cabina Lenovo DS6200 con 4 discos SSD de 800GB, 4 x FC16
- Seis IBM x3650 M2, 2 x Xeon 5570, 64GB, 2 x 73GB
- Cinco IBM x3650 M3, 2 x Xeon 5650, 64GB, 2 x 146 GB
- Tres IBM x3650 M4: 2 x Xeon 2670, 384GB, 2 x 146 GB
- Cuatro IBM System X3650 M5: 2 x Xeon 2680, 384GB, 2 x 300 GB
- Un IBM System X3650 M5: 1 x Xeon 2620, 16GB, 2 x 300 GB

El coste anual imputado por este concepto se estima que podría estar sobre los 59.850 €, según tarifas oficiales del fabricante.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

**La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta, en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato.**

La documentación acreditativa de costes imputados por este concepto deberá incluirse en las certificaciones, pudiendo el licitador exigir cualquier documentación que considere necesaria para verificar su cumplimiento.

El incumplimiento de este requisito una vez iniciados los servicios, podrá ser causa de resolución del contrato.

#### **4.4. Soporte Técnico de primer nivel.**

El oferente deberá detallar en su oferta el equipo técnico de su empresa que cubrirá los servicios de operación de sistemas y soporte de primer nivel, referidos al principio de este documento en el punto 3.2, al objeto de garantizar la ejecución del mismo en los términos recogidos en este pliego, para lo que deberá tener en cuenta que:

- Deberá configurar un equipo de trabajo integrado por un mínimo de **DOS técnicos y un operador**, de la estructura de su empresa con conocimientos y experiencia acreditados en las productos y equipamientos informáticos relacionados en este pliego para realizar trabajos de operación y soporte técnico de primer nivel, y con presencia física durante la totalidad de la jornada laboral en las instalaciones que indique el cliente desde el inicio del contrato. En definitiva, deberán acreditar conocimientos y experiencia suficiente para posibilitar la prestación de un servicio de calidad desde el inicio de los servicios contratados.
- Dado que se trata de un servicio crítico la configuración del equipo de trabajo deberá garantizar que podrá realizar con el nivel de calidad adecuado los servicios objeto del contrato desde el inicio de los servicios.
- El perfil deseable de todos los miembros técnicos del equipo de trabajo será el de administrador de sistemas, especializado en los productos objeto del contrato, para lo cual es de interés una titulación de formación profesional de grado superior en informática o similar, con una experiencia mínima de dos años en el entorno y productos objeto del contrato. El operador será suficiente con que tenga experiencia acreditada superior a dos años en servicios de atención y control de accesos relacionados con las TIC.
- Los mejores medios personales serán tenidos en consideración en función del número de miembros del equipo de trabajo que acrediten mediante acreditaciones mayores conocimientos, así como mayor número de años de experiencia en el entorno en las tecnologías y servicios objeto del contrato, identificando productos concretos cubiertos por un determinado número de miembros del equipo técnico.
- También serán tenidos en consideración la acreditación de conocimientos relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), así como conocimientos acreditados en el campo de los servicios públicos digitales, la estructura organizativa de la Ciudad Autónoma y las estrategias y protocolos de actuación en atención y soporte en TIC.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

- El personal dedicado al desarrollo de los servicios contratados estará a disposición del cliente tanto en cuanto a su ubicación física, como en cuanto a los trabajos a desarrollar, independientemente de que deberán cubrir principalmente los requeridos en el presente pliego, pero pudiendo también realizar otras tareas y servicios que estén incluidos en aquellas actuaciones relacionadas con las TIC y la promoción de la Sociedad de la Información en ejecución en la CAM.
- La asistencia se realizará “in situ”, en la Ciudad de Melilla, en las dependencias especificadas por el cliente, y en el horario requerido en este pliego.
- El personal contratado para la prestación de los servicios solicitados deberá tener contrato laboral a jornada completa con la empresa adjudicataria, **no admitiéndose la subcontratación de los mismos.**
- El personal de la empresa deberá tener dedicación exclusiva a los servicios contratados en las horas de servicio, al objeto del contrato, de forma que sea posible cubrir cualquier información que sea requerida por el cliente salvo que los recursos necesarios estuvieran realizando otra actividad incluida en el propio contrato.
- El personal de la empresa adjudicataria, durante el desarrollo del objeto del presente contrato, deberá estar perfectamente identificado, llevando acreditación personal, en la que consten su nombre, apellidos, fotografía, cargo y el logotipo y el nombre de la empresa prestadora del servicio.
- Se deberán establecer mecanismos que garanticen la localización en movilidad del personal técnico en el periodo de prestación de los servicios, así como garantizar la flexibilidad para desarrollar trabajos que fuera necesario ejecutarlos fuera de la jornada habitual.
- Deberá llevarse un registro detallado de las actividades y tiempos dedicados a la prestación del servicio para que el cliente pueda validar el correcto desarrollo de los mismos y el pleno uso y dedicación de los recursos dedicados al proyecto.
- Ante cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo, el adjudicatario deberá exponer, por escrito y debidamente detallados y justificados, los motivos que suscitan el cambio, acompañados con la presentación de un candidato con una cualificación técnica suficiente para el desempeño de los servicios objeto del contrato, debiendo ser aprobada la sustitución por parte del cliente.
- Tal y como se indicó anteriormente, deberá existir un coordinador designado por la empresa adjudicataria a efectos de que actúe de responsable del equipo humano y responsable de la relación con la Ciudad Autónoma de Melilla, quien actuará como superior jerárquico inmediato del equipo que preste el servicio, correspondiéndole la dirección del proyecto, y siendo este coordinador quien establezca periodos vacacionales, servicios y cualquier otro aspecto que se refiera al personal (incluida la negociación y pago de los salarios por parte de la empresa contratista) y la ejecución ordinaria del objeto del contrato. Dicho puesto deberá estar en permanente coordinación con la Ciudad Autónoma de Melilla, debiendo indicarse un móvil y correo electrónico para su correcta y rápida localización. El coordinador de la empresa adjudicataria deberá

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

actuar como interlocutor de primer nivel para todas las cuestiones operativas que, con carácter general, se desarrollen en la ejecución del contrato, siendo el superior jerárquico inmediato del personal que presente los servicios que se deriven de la ejecución del contrato.

- Dado que lo que se contrata es la prestación de un servicio, la empresa adjudicataria deberá garantizar la completa prestación del servicio independientemente de las situaciones y circunstancias que se produzcan con relación a los medios personales adscritos al mismo. De esta forma deberá cubrir las bajas, permisos, licencias, reducciones horarias que le correspondan y demás situaciones en las que el técnico que realice el trabajo de manera habitual, no esté a disposición del mismo. Todos los permisos, licencias y demás, se realizarán de acuerdo a lo establecido por la empresa adjudicataria y los acuerdos que correspondan con sus trabajadores, quedando completamente al margen la Ciudad Autónoma de Melilla.

Teniendo en cuenta todo lo anterior el oferente, en el momento de calcular los costes derivados de la prestación de los servicios a contratar, deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Teniendo en consideración que el servicio debe garantizarse durante la totalidad del periodo contratado, deberá tenerse prevista la asignación de personal en el periodo de vacaciones del personal técnico dedicado al desarrollo de los servicios, así como la estrategia para cubrir posibles bajas, de forma que no se vea afectada la prestación de los servicios contratados. En este sentido, lo deseable sería que el licitador dispusiera de técnicos suficientes en la estructura de su empresa para garantizar el servicio.
- Al objeto de garantizar la mejor calidad de servicio y la estabilidad de los recursos técnicos dedicados al desarrollo de los servicios contratados, el oferente deberá tener en cuenta que deberá **garantizar que destinará una cantidad mínima anual de 82.080 € brutos a las retribuciones del equipo técnico de soporte de primer nivel** formado por los recursos dedicados al desarrollo del mismo, lo que supone una imputación bruta media de 27.360€ por técnico, aunque lógicamente los recursos técnicos especializados deberían suponer un mayor coste. **El oferente deberá presentar algún documento que acredite que invertirá en concepto de retribuciones una cantidad igual o superior a la establecida o incluir en su oferta una declaración jurada a tal efecto. Es IMPORTANTE tener en cuenta que esta cantidad deberá acreditarse en el informe de certificación mensual** previo a la presentación de la factura y en caso de incumplimiento no será válida la certificación presentada, por lo que no será posible facturar el periodo.
- No podrán imputarse en concepto de gastos de personal, aquellos conceptos retributivos que estén íntegramente subvencionados por cualquier entidad pública, por lo que DEBERÁ presentarse un certificado o declaración jurada por parte de la empresa que acredite que la retribución del personal asignado al contrato no está subvencionada.
- El incumplimiento cualquiera de los dos últimos puntos podrá ser causa de resolución del contrato.

Con respecto a la acreditación de las características de los medios personales asignados al contrato el oferente deberá tener en cuenta al elaborar su propuesta lo siguiente:

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

- NO deberá especificarse para el personal de la empresa que cubrirá los servicios objeto del contrato, su nombre y apellidos, aunque si las iniciales. Tampoco deberá especificarse el sexo ni cualquier otro dato de índole personal que no sea estrictamente necesario para valorar la adecuación del perfil profesional propuesto.
- Si deberá especificarse para cada uno de ellos la experiencia, cualificación y titulación del mismo, debiéndose aportar un CV con información lo más detallada y completa posible, debiendo justificar de forma fehaciente el conocimiento de los productos objeto del contrato, así como la experiencia en el desarrollo de trabajos similares.

El presente contrato implica un número de puestos de trabajo, pudiendo la CAM pedir la documentación que justifique la existencia y adecuación a la normativa de aplicación de los mismos. De esta forma, la documentación acreditativa de personal dedicado al desarrollo de los servicios contratados y del cumplimiento de la exigencia de mínimos imputable a retribuciones deberá incluirse en las certificaciones, pudiendo el licitador exigir en cualquier momento cualquier documentación que considere necesaria para verificar su cumplimiento.

Ante cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo, el adjudicatario deberá exponer, por escrito y debidamente detallados y justificados, los motivos que suscitan el cambio, acompañados con la presentación de un candidato con una cualificación técnica suficiente para el desempeño de los servicios contratados, para la aprobación por parte del cliente. En cualquier caso, la designación del personal deberá ser aprobada por el cliente.

**Este apartado deberá incluirse en el SOBRE DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, aportando la documentación acreditativa de los recursos ofertados.**

**La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta podrá suponer la asignación de cero puntos a la oferta técnica presentada por considerarse una propuesta técnica incompleta con relación a los servicios a contratar.**

#### **4.5. Soporte Técnico de segundo nivel.**

El oferente dispondrá de personal técnico propio adicional que pueda dedicarse a tareas de mayor complejidad técnica, pero puntuales, referidas como soporte técnico de segundo nivel al principio de este documento, en el punto 3.3. Este soporte deberá actuar en aquellos casos en los que el primer nivel no consiga una solución adecuada al problema que se pretenda resolver.

El equipo de trabajo dedicado a esta finalidad en la estructura de la empresa deberá ser como mínimo de UN TÉCNICO DE APOYO, no pudiendo incluirse a ninguno de los propuestos para formar el equipo de trabajo de soporte de primer nivel de este contrato.

El equipo técnico de apoyo deberá cumplir las mismas exigencias que el Equipo Técnico, debiendo presentarse la documentación acreditativa para ser tenido en consideración en el momento de la valoración.

A diferencia del personal técnico del equipo de trabajo, el equipo técnico de apoyo tendrá una dedicación parcial al desarrollo de los servicios y estará ubicado en las instalaciones de la empresa adjudicataria.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

Para poder llevar a cabo este nivel de soporte se deberá contar con recursos propios o contactar con terceras empresas de reconocido prestigio en el mercado nacional y por profesionales certificados en cada entorno.

En concreto deberá incluirse en la oferta una propuesta en la que existan referencias expresas a los diferentes productos y entornos relacionados al principio de este documento, entre los que destacan por su especial relevancia y por ser base esencial del resto de productos:

- Soporte de segundo nivel Microsoft.
- Soporte de segundo nivel Oracle.
- Soporte de segundo nivel Linux.

Cuando se produzca el traslado de una incidencia al técnico de soporte de segundo nivel este realizará un informe de evaluación y diagnóstico de la incidencia, e la intentará resolver de forma directa o bien usando los recursos de soporte especializado de que disponga la empresa.

En cualquier caso, la incidencia deberá quedar resuelta, elaborándose un informe de la misma y la estrategia de resolución.

El adjudicatario deberá presentar una documentación que acredite que bien de forma directa o bien mediante acuerdos con empresas especializadas, puede garantizar el soporte de segundo nivel para cualquier incidencia que se produzca en el entorno corporativo.

En la valoración de la propuesta técnica, se tendrá en especial consideración el disponer de certificaciones y/o acuerdos de soporte con los productos anteriormente relacionados, así como con el resto de productos relacionados al principio de este documento y que son necesarios para el correcto funcionamiento de los sistemas.

**Este apartado deberá incluirse en el SOBRE DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, aportando la documentación acreditativa de la disponibilidad en la estructura de la empresa de los recursos ofertados.**

**La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta podrá suponer la asignación de cero puntos a la oferta técnica presentada por considerarse una propuesta técnica incompleta con relación a los servicios a contratar.**

#### **4.6. Mantenimiento preventivo.**

Durante el proyecto el licitador deberá realizar actuaciones de mantenimiento preventivo a nivel de sistemas necesarias para el correcto funcionamiento de los mismos, al objeto de evitar o, al menos, disminuir el riesgo de faltas de servicio. Estas tareas podrán realizarse bien por el equipo técnico o bien por el recurso, o bien de forma compartida, por ejemplo, planificando las tareas el recurso de soporte de segundo nivel y ejecutando las tareas de mantenimiento los recursos de soporte de primer nivel, pero en cualquier caso, deberá garantizarse su realización por recursos con presencia física en las instalaciones del cliente dado que deberá poder acceder físicamente a los servidores, materiales o equipamientos para realizar las tareas de mantenimiento preventivo.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

En la propuesta técnica se deberá aportar cual será la estrategia que adoptará el licitador para ejecutar estas tareas, incluyendo, como mínimo, un modelo de un plan de mantenimiento preventivo que incluya las actuaciones consideradas como más significativas a tener en cuenta para garantizar un correcto funcionamiento de los sistemas y prevenir posibles faltas de servicio, valorándose la idoneidad, profundidad y el nivel de detalle de la propuesta técnica aportada.

**Este apartado deberá incluirse en el SOBRE DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, aportando la documentación acreditativa de la disponibilidad en la estructura de la empresa de los recursos ofertados.**

**La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta podrá suponer la asignación de cero puntos a la oferta técnica presentada por considerarse una propuesta técnica incompleta con relación a los servicios a contratar.**

#### **4.7. Medios materiales del equipo de trabajo.**

El oferente aportará los equipamientos que utilizará su personal para el desarrollo de los servicios objeto de este contrato, a los cuales se les aplicará los protocolos y normativas de uso y seguridad de la CAM.

Los puestos técnicos deberán tener la siguiente configuración:

- **Ordenador portátil** con conexión en movilidad y capacidad suficiente para ejecutar varias máquinas virtuales.
- **Productos lógicos.** Configuración mínima: Windows 7/10, Office/LibreOffice, antivirus...
- **Monitor.** TFT 24" o superior

El puesto de operador deberá disponer de los siguientes medios:

- **Ordenador personal.** Equipo igual o superior a:  
Ordenador sobremesa Lenovo V520S - Intel Core i5 (7ª generación) i5-7400 3,50 GHz - 8 GB DDR4 SDRAM - 500 GB HDD - Windows 10 Pro 64-bit (español) – Formato Pequeño - Grabadora DVD - Español Teclado - 4 x Total USB Port(s)  
Normas: RoHS, GREENGUARD, Energy-Related Products (ErP) Lot 3  
Energy Star: 6.1  
Servicio técnico local
- **Productos lógicos.** Configuración mínima: Windows 7/10, Office y LibreOffice, programa para tratamiento y edición de documentos pdf, software para OCR, antivirus.
- **Monitor.** TFT 24" o superior
- **Un Escáner KODAK i2420** o superior
- **Una Impresora SAMSUNG ML3325ND** o superior

Y para el conjunto del equipo de trabajo:

- **Un Teléfono móvil** con capacidad de transmisión de datos. (al menos uno para comunicación en caso de necesidad de localización fuera del horario laboral)

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

Podrá incluirse cualquier otro que el licitador considere necesario para realizar el servicio.

Los equipamientos a usar para el desarrollo del contrato deberán ser aprobados por la DGSi, pudiendo proponer cambios para adecuarlos a las necesidades y al entorno en el que se desarrollen los servicios contratados.

La documentación acreditativa de estos equipamientos dedicados al desarrollo de los servicios contratados deberá incluirse en las certificaciones, pudiendo el licitador exigir cualquier documentación que considere necesaria para verificar su cumplimiento.

**En el SOBRE DE CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR deberá incluirse la documentación acreditativa de la solución de equipamientos incluida, relacionando y describiendo como mínimo:**

- **Relación detallada de equipamientos que se utilizarán para el desarrollo de los servicios contratados.**

**La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta podrá suponer la asignación de cero puntos a la oferta técnica presentada por considerarse una propuesta técnica incompleta con relación a los servicios a contratar.**

#### **4.8. Oficina Local**

El oferente deberá disponer, al menos durante la duración del contrato, de una oficina de su empresa en la Ciudad de Melilla, al objeto de facilitar la disponibilidad inmediata de recursos en la ciudad.

En la oferta deberá especificarse como mínimo los siguientes datos: dirección de la oficina, superficie de la misma, equipamientos disponibles y personal actualmente contratado que forme parte de la estructura de la empresa y que podría dedicarse de forma puntual, si fuera necesario, a realizar alguna tarea de los servicios contratados. En esta relación deberá indicarse las siglas de la persona, el ámbito de trabajo, administración, técnico tecnológico u operario, así como la titulación de los mismos, e indicando el número de personas capacitadas puestas a disposición del contrato para ofrecer asistencias puntuales en caso de que fuera requerido.

En cualquier caso, además, el licitador deberá garantizar la disposición de una oficina local en la que disponga de, al menos, un espacio para almacenamiento de repuestos y equipamientos, así como la disponibilidad de personal de su empresa para la recepción de avisos e incidencias relacionados con el objeto del contrato.

El oferente también deberá indicar su capacidad operativa en medios personales locales, medida en el número total de personas que se dedican regularmente a atender servicios relacionados con la informática, especificando su perfil profesional, por ejemplo, titulación y experiencia en el sector de la informática.

**La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta, en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato. En este sentido deberá certificarse aportando la documentación acreditativa de los espacios y recursos disponibles.**

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

#### **4.9. Mejora de equipamientos y/o servicios**

El oferente deberá indicar en su oferta la cantidad que destinará anualmente a mejorar equipamientos y/o servicios. Esta podrá ir destinada a cualquier elemento, componente físico o lógico y/o servicio complementario que se considere de interés para mejorar el funcionamiento del conjunto de los sistemas centrales objeto del contrato, incluyendo los espacios en los que se encuentra ubicado, y deberá contar con la aprobación expresa del cliente.

La oferta del importe destinado dentro del contrato a la mejora de equipamientos y/o servicios obedecerá a valores discretos y deberá corresponderse necesariamente con uno de los siguientes valores: **3000, 6000, 9000 o 12000 euros anuales**.

En cualquier caso, el importe mínimo aceptable que podrá exigirse por este concepto aceptable e inherente a la presentación de la propuesta, independientemente de lo que se especifique en la misma será de 3000 euros anuales.

**La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta, en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato. En este sobre deberá incluirse una reseña descriptiva, así como compromiso de reconocimiento de dedicar al menos la cantidad mínima de 3000€ establecida en este pliego.**

**La mejor oferta sobre el importe mínimo establecido que destinará el licitador dentro del contrato a mejora de equipamientos o servicios, el cual deberá ser necesariamente de 6000, 9000 o 12000 euros anuales, deberá incluirse únicamente en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS y su no inclusión de forma específica en la oferta supondrá la asignación de cero puntos por este concepto.**

#### **4.10. Línea de atención y soporte.**

El oferente pondrá a disposición del personal designado por el cliente una línea especial de soporte, así como cualquier otro sistema que facilite la comunicación entre ambos.

La comunicación entre los usuarios, el resto de servicios y el contratista será a través del Centro de Atención al Usuario (CAU, denominado "Infocentro"), de la Ciudad Autónoma, no obstante, se deberá habilitar un mecanismo por el que estos puedan remitir incidencias urgentes fuera del horario de servicio del CAU. Este sistema deberá ser en diferido, mediante correo electrónico o similar, y la atención requerirá de la aprobación expresa de la DGSÍ.

Aunque para dejar constancia del requerimiento de cualquier asistencia siempre será deseable el uso de comunicación digital en diferido, también se podrá realizar atención telefónica en caso de que esta sea requerida, no obstante, deberá dejarse constancia de la actividad desarrollada.

En cualquier caso, será la DGSÍ la que establezca el protocolo de comunicación y la que determinará los términos y condiciones en los que podrá existir esta comunicación.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

#### 4.11. Horario de servicio

El oferente mantendrá un determinado horario de servicio para contactar con la empresa y realizar servicios extraordinarios, aunque como mínimo deberá cubrirse el siguiente:

- De lunes a viernes de 9 a 14 horas y de 17 a 19 horas.
- Sábados de 10 a 13 horas.

El horario a cubrir por los recursos adscritos directamente a la ejecución del contrato como mínimo será el siguiente, aunque se tendrá en especial consideración en la valoración de la oferta cualquier incremento sobre este y la ampliación de la cobertura al mayor rango horario posible:

- De lunes a viernes de 9 a 14 horas y de 17 a 19 horas.

En el caso del **OPERADOR**, el horario a cubrir será el que supone un problema de control de acceso a las instalaciones, que es el siguiente:

- De lunes a viernes de 8 a 15 horas.

En cualquier caso, el licitador deberá realizar una propuesta con relación al horario de servicio que respete los mínimos establecidos en este apartado.

El horario podrá ser revisado a petición del cliente en cualquier momento, en aras a conseguir una mejor prestación de los servicios contratados.

Para casos urgentes deberá existir un teléfono de contacto 24x365, garantizando la asistencia y disponibilidad si se tratase de una situación crítica de sistema que produjera falta de servicio.

**La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta, en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato. En este sobre deberá incluirse una reseña descriptiva, así como compromiso de reconocimiento de disponibilidad y asistencia en modalidad 24x365 para casos de falta de servicio.**

#### 4.12. Información de gestión e Indicadores.

El oferente incluirá un conjunto de servicios colaterales que garanticen el correcto funcionamiento de los productos ofertados y proporcionen la información periódica necesaria sobre las incidencias ocurridas.

Deberá detallarse la estrategia propuesta para la atención y seguimiento de incidencias, especificando un pequeño modelo de datos y/o procesos que se realizarán.

También deberá incluirse la estrategia propuesta para aportación de información periódica de datos relativos al funcionamiento del servicio, incluyendo indicadores de gestión.

El adjudicatario se obligará a la aportación periódica, como mínimo con carácter mensual, de los datos relativos a los principales parámetros de gestión del servicio, que, como mínimo, consistirán en una relación en formato electrónico e impreso con información detallada sobre los siguientes tipos de actuaciones:

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

- Relación detallada de las incidencias atendidas, con indicación de los principales parámetros para su identificación.

Y los resúmenes de gestión asociados:

- Resumen de avisos e incidencias por área, Consejerías, departamentos, etc ...
- Resumen de avisos e incidencias por tipo de actuación.
- Resumen de avisos e incidencias por técnico.
- Ranking de principales centros o elemento de coste/esfuerzo.

El licitador deberá proponer una serie de indicadores que permitan dar una idea del funcionamiento del servicio, totales y desglosados por técnico, tales como:

- Número de elementos identificados para asistencia
- Número de avisos recibidos
- Número de incidencias atendidas: primer nivel / segundo nivel / soporte terceros
- Número de incidencias resueltas directamente sin traslado a otros niveles
- Número de traslados de incidencias realizados
- Número de llamadas recibidas y realizadas
- Número de correos electrónicos recibidos y remitidos
- Etc...

Así como cualquier otra información que sea de interés para el cliente y le ayude en la toma de decisiones, incluyendo la confección de informes técnicos relativos a incidencias y estadísticas con los datos numéricos de aquellos parámetros más significativos.

Independientemente de todo ello se aportará una certificación mensual, similar a la propuesta en el “Anexo I” a este documento, que recoja los principales parámetros acreditativos del correcto desarrollo de los servicios contratados.

El registro de incidencias y sus datos son confidenciales. El oferente no podrá divulgar su contenido a terceros sin la aprobación escrita del cliente.

## **5. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE TRABAJOS.**

El cliente, a través de los responsables que determine, realizará las siguientes funciones en relación con la prestación de servicios objeto del presente contrato:

1. Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
2. Realizar o establecer los mecanismos para la realización de certificaciones parciales de servicios prestados.
3. Otras actuaciones:
  - Dar cuenta o establecer los mecanismos para informar al adjudicatario de cualquier deficiencia que observe, facilitando a la vez toda la información disponible sobre la incidencia.
  - Establecer los acuerdos necesarios para que el personal del adjudicatario tenga el nivel de acceso suficiente para prestar los servicios contratados.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

Durante la ejecución de los trabajos y con anterioridad a la emisión de las certificaciones se comprobará la adecuación del personal técnico de la empresa dedicado a prestar los servicios con lo especificado en este pliego, manteniéndose una reunión de seguimiento del contrato.

En las reuniones previas a la certificación se evaluarán todas aquellas incidencias habidas en el contrato y que hubieran originado retrasos o desviaciones en el cumplimiento de los objetivos planificados. Cuando a juicio del Director Técnico tales incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar, la facturación resultante quedará minorada en el importe estimado de dichas incidencias, sin perjuicio de las acciones y penalidades que, de acuerdo con la normativa vigente y el pliego de cláusulas administrativas, resulten procedentes.

Los pagos se realizarán previa entrega de certificaciones que recojan los diferentes conceptos descritos en el contrato y por el periodo a liquidar, debiendo incluir los informes de incidencias, de gestión y de funcionamiento de servicio, aportándose estadísticas que permitan observar la evolución del servicio prestado e incluyéndose la documentación acreditativa de cumplimiento de las condiciones requeridas en el presente pliego.

## **6. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.**

Con independencia de las obligaciones dimanantes del contrato, está asume las siguientes:

- 6.1. El adjudicatario se compromete al cumplimiento del objeto del contrato, siguiendo las directrices que establezca la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

El adjudicatario deberá dedicar el personal mínimo establecido en el presente Pliego, con las condiciones y periodos de tiempo que se determinen por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla durante la vigencia del contrato.

El personal dedicado al cumplimiento del objeto del contrato deberá estar localizable vía telefónica en todo momento, al menos durante el horario de prestación del servicio.

- 6.2. El personal empleado por la entidad, en la ejecución del contrato, deberá adoptar una actitud correcta y de esmerarla educación hacia los usuarios y terceros en general.

- 6.3. La entidad adjudicataria deberá regirse por el Convenio Colectivo aplicable al efecto, respetando lo dispuesto en la Ley 31/ 1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 39/1997 de 17 de enero por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de Prevención.

- 6.4. El personal asignado al servicio contratado, deberá estar protegido mediante Póliza de Seguros que cubra las contingencias de Accidentes de Trabajo dentro de la jornada laboral, considerando incluida en la misma el período de tiempo dedicado al transporte hasta el Centro de Trabajo. Así como el riesgo catastrófico dentro del Centro de Trabajo, incendio, explosión espontánea o provocada, caída de rayo, etc...

La Empresa se compromete a exonerar a la Ciudad Autónoma de Melilla, de cualquier responsabilidad en este sentido, sin reclamación de cantidad alguna en caso de producirse el Riesgo Catastrófico.

- 6.5. Los daños por cualquier clase de negligencia, impericia o imprudencia durante la

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

realización de los servicios contratados que, por las razones expuestas se causen en las instalaciones o se produzcan a terceras personas o a las mercancías y materiales depositados en lugares inmediatos, serán de la entera responsabilidad de la empresa, quién para la cobertura de los posibles daños que cause, concertará con una Compañía de Seguros, Póliza de Responsabilidad Civil de cuantía suficiente.

De dicha póliza remitirá copia autenticada a la Ciudad Autónoma de Melilla.

- 6.6. No podrá afectar a la Ciudad Autónoma de Melilla responsabilidad alguna principal o subsidiaria que derive de la relación laboral de quienes colaboren en el servicio, y si, no obstante, ella le fuese impuesta, bien al adjudicatario o a quién le suceda, por alguna Autoridad, Organismo o Tribunal, se entiende que la Empresa vendrá obligada a resarcir a la Ciudad Autónoma de Melilla del importe económico de dicha cantidad.

## **7. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.**

El contratista acepta expresamente que los derechos que pudieran derivarse de los servicios prestados por el personal y los recursos adscritos expresamente al presente contrato corresponden únicamente a la CAM, con exclusividad y a todos los efectos.

## **8. RIESGOS PROFESIONALES.**

Teniendo en consideración la especial importancia de los servicios contratados el licitador deberá disponer de una Póliza de Riesgos Profesionales para cubrir cualquier daño que se produjera por su negligencia o que fuera consecuencia de una deficiente prestación en la ejecución de los servicios contratados, y que por ello fuera imputable al adjudicatario.

**La no inclusión de este apartado de forma específica y detallada en la oferta, en el sobre de CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR, podrá suponer la asignación de CERO puntos a la oferta técnica, por no ofrecer la solución completa requerida en el contrato. En este sobre deberá incluirse un documento que acredite la disponibilidad de la póliza o un documento comprometiéndose a la contratación de la misma. En cualquier caso, deberá presentarse el documento acreditativo de la disponibilidad de la misma antes del inicio de los servicios, y su no presentación será motivo de resolución del contrato.**

## **9. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Los licitadores podrán aportar una Memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el cliente a efectos del uso correcto del material y de la

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del cliente.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo número 12 que a continuación se transcribe:

**“Artículo 12. Acceso a los datos por cuenta de terceros.**

*1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.*

*2. La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.*

*En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.*

*3. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.*

*4. En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.”*

## **10. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por la Administración a tales efectos la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

## **11. SUBCONTRATACIÓN DE LOS TRABAJOS.**

Dado la naturaleza y las condiciones especiales del servicio objeto de este contrato, éste deberá ser ejecutado directamente por el adjudicatario.

## **12. ACATAMIENTO.**

Por el mero hecho de participar en la licitación para la adjudicación del servicio, las empresas intervinientes en el mismo, manifiestan de modo expreso su entero y exacto conocimiento del presente Pliego de Condiciones y demás documentación afecta al concurso y el total acatamiento al mismo, tanto en su totalidad como en el pormenor de su

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

articulado.

La empresa que resultase adjudicataria se compromete al exacto cumplimiento de las obligaciones que dimanen del presente pliego aceptando tanto los niveles de calidad del servicio que en él se indican, como en el resto de prescripciones como mínimos a superar en el trabajo a realizar.

### **13. INTERPRETACIÓN.**

Cuando existan especificaciones cuyo desarrollo o interpretación se contemplen contradictoriamente, los Contratos se regirán por lo prescrito en este Pliego.

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

## ANEXO I

### MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CERTIFICACIÓN MENSUAL

Certificación N.º..... correspondiente al periodo ..... por importe de ..... €.

D....., mayor de edad, con domicilio en .....  
....., con Documento Nacional de Identidad .....  
actuando en representación de la empresa ..... C.I.F n.º  
....., con domicilio en ..... en  
calidad de ..... a efectos de certificación mensual del contrato  
del servicio de **ASISTENCIA TECNICA PARA EL MANTENIMIENTO, ADMINISTRACION Y  
SOPORTE DE SISTEMAS CENTRALES EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA.**

DECLARA EXPRESAMENTE BAJO SU RESPONSABILIDAD QUE DURANTE EL REFERIDO PERIODO SE HAN EJECUTADO LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO CERTIFICANDO EL CUMPLIMIENTO DE LOS SIGUIENTES PARÁMETROS:

#### MEDIOS PERSONALES DE SOPORTE DE PRIMER NIVEL

Se certifica que durante este periodo se han mantenido los medios personales previstos en el contrato, y se ha destinado la cantidad de ..... euros a las retribuciones del equipo técnico.

	SIGLAS	TITULACIÓN
TECNICO 1		
TECNICO 2		
Operador 1		

(\*) Se aportará la documentación acreditativa cuando obre en poder del adjudicatario.

INCIDENCIAS EN LOS MEDIOS PERSONALES:

.....

#### MEDIOS PERSONALES DE APOYO PARA SOPORTE A SEGUNDO NIVEL

Se certifica que durante este periodo se han mantenido los medios personales previstos en el contrato.

	SIGLAS	TITULACIÓN
TECNICO		

OTROS MEDIOS/RECURSOS PARA SOPORTE DE SEGUNDO NIVEL:

.....

#### MEDIOS MATERIALES DEL EQUIPO DE TRABAJO

Se certifica que durante este periodo los siguientes equipamientos del equipo de trabajo han estado disponibles y operativos para el desarrollo de los servicios contratados.

	NS / MARCA / MODELO	Nº
ORDENADOR		

**Consejería de Presidencia y Salud Pública**  
Dirección General de la Sociedad de la Información

MONITOR		
OTROS		

### **EQUIPOS CON COBERTURA ESPECIAL DEL FABRICANTE**

Se certifica que durante este periodo los siguientes equipamientos han estado cubiertos en caso de avería mediante acuerdos con el fabricante de los mismos.

#### DESCRIPCIÓN

Switches de fibra IBM 249824E
Cabinas IBM V7000
Expansiones de cabina V7000
Cabina IBM V3524 con 12 discos de 900GB y 9 de 600GB, FC 8GB
Cabina Lenovo DS6200 con 4 discos SSD de 800GB, 4 x FC16
IBM x3650 M2, 2 x Xeon 5570, 64GB, 2 x 73GB
IBM x3650 M3, 2 x Xeon 5650, 64GB, 2 x 146GB
IBM x3650 M4: 2 x Xeon 2670, 384GB, 2 x 146 GB
IBM System X3650 M5: 2 x Xeon 2680, 384GB, 2 x 300 GB
IBM System X3650 M5: 1 x Xeon 2680, 16GB, 2 x 300 GB

### **PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN**

Se certifica que durante este periodo se han obtenido los siguientes valores en los indicadores de gestión:

INDICADOR	Nº
Número TOTAL de elementos identificados para asistencia	
Número TOTAL de avisos recibidos	
Número TOTAL de incidencias atendidas: 1er nivel / 2º nivel / soporte terceros	
Número TOTAL de incidencias resueltas directamente sin traslado a otros niveles	
Número TOTAL de traslados de incidencias realizados	
Número TOTAL de llamadas recibidas / realizadas	
Número TOTAL de correos electrónicos recibidos / remitidos	
<proponer otros que puedan resultar de interés>	

(\*) Se adjuntará informe de ejecución en los términos recogidos en el pliego técnico, con estadísticas de datos de los parámetros más significativos del servicio.

Y para que conste, firmo la presente declaración en .....a ..... de ..... de .....

Fecha y firma del licitador

DIRECCIÓN GENERAL DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN