

PLIEGO TÉCNICO PARA EL SUMINISTRO DE PEQUEÑO MATERIAL, EQUIPAMIENTO Y LICENCIAMIENTO PUNTUAL, PARA MUTUA INTERCOMARCAL

1. OBJETIVO DEL SERVICIO

Mutua Intercomarcal está inmersa en un proceso de transformación digital que lleva asociado al mismo la implantación de infraestructuras y licencias que en ocasiones no están vinculadas a ningún proyecto en concreto o, que por necesidades de renovación, incidencia/avería o de detección de nuevas necesidades requieren de suministro rápido de material o licenciamiento.

Por este motivo, se requiere a los licitadores que presenten propuestas para dar respuesta a estas necesidades.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1 Características técnicas:

TIPOLOGÍA DE MATERIAL NECESARIO

-Elementos de microinformática: Puntualmente estaciones de trabajo, monitores, ratones, discos duros, ampliaciones de memoria, teclados, etc ...

(principal fabricante HP)

-Elementos de sistemas: Ampliaciones de memoria, discos duros, discos ssd, ampliaciones de CPU, ampliaciones de conectividad, etc ...

(principal fabricante HP)

-Elementos de Red: Ampliaciones de electrónica de conmutación, transceptores, firewalls o routers de baja gama, etc ...

(principal fabricante HP)

-Elementos de control y gestión (detectores, contadores, termómetros, etc ...) de consumo eléctrico, agua, domo, etc ..

(Principal fabricante Schneider Electric)

-Otros: Material relacionado con la ofimática (soportes de monitor, bloqueo de portátiles, etc ...)

TIPOLOGIA DE LICENCIAMIENTO

- Licencias puntuales de microinformática (Adobe, Microsoft, SmartDraw, ...)
- Licencias puntuales o ampliaciones de Microsoft Server, MS SQLServer, Veeam Backup, VMWARE, etc ...
- Licencias puntuales varias o ampliaciones de productos de "ticketing", monitoreo, logging, ... etc.
- Licencias de gestión y control de consumos y ambiental (Fabricante Schneider Electric).

SERVICIOS ASOCIADOS

- Se requiere el servicio de instalación y de la gestión de garantías de todos los productos suministrados, reemplazando los mismos por productos nuevos si se produce una mal función o incidencia antes de los 10 días posteriores a su instalación o bien gestionando su reparación y recuperación una vez sobrepasada la mencionada fecha. Se valorará positivamente el suministro de un depósito equivalente en caso de avería hasta la reposición del producto en garantía.
- Instalación de todas las licencias a petición de mutua Intercomarcal, en cada una de las estaciones de trabajo que las requiera, dando soporte a cualquier incidencia asociada al cambio, que se produzca hasta su resolución.

3. SOLVENCIA TÉCNICA PROFESIONAL ESPECÍFICA

Serán **requisitos indispensables** para la aceptación de cualquier propuesta los siguientes aspectos:

- 1-El licitador deberá ser **distribuidor oficial** o disponer del "estatus" de **distribuidor autorizado de todos los productos suministrados**.
- 2-El licitador deberá tener capacidad de implantar de manera solvente la totalidad del hardware y software que suministre y deberá gestionar de forma eficiente todas las incidencias respecto a los productos suministrados, tramitando su garantía hasta su reposición o abono.
- 3-El licitador deberá presentar un **plan detallado de los servicios de suministro de equipos y licencias, y de la gestión de garantías**, adquiriendo compromisos (SLAs) de tiempos de entrega, instalación y gestión de incidencias.

4-El plazo máximo de entrega de un pedido realizado antes de las 12h será de entrega para el día siguiente, si se ha rebasado esta hora podrá alargarse el plazo hasta 48h.

5-Durante el proceso de implantación o bien antes de la misma o inmediatamente después, el licitador aplicará todas las actualizaciones de seguridad y parches asociados a los productos suministrados.

6-El licitador deberá incluir **20 horas de formación a la propuesta** para que el personal del SAU y sistemas de la Mutua Intercomarcal sea capaz de gestionar de forma eficaz las nuevas infraestructuras o licencias de producto. La distribución de la formación debe ser espaciada en el tiempo y en módulos de 2 a 4 horas máximo para que el personal del SAU y sistemas pueda compaginarlo con su actividad profesional diaria.

7-Además de disponer de los recursos necesarios, se deberán incluir adicionalmente en la oferta técnica (Sobre 2) referencias y experiencias recientes en proyectos, ejecutados y en operación en el momento actual, de servicios prestados de similares características al presente pliego, se tendrá cuenta dentro de los aspectos relativos a juicio de valor en el cuadro de puntuación.

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN.

4.1 Condiciones de ejecución básicas

- Se requiere que para todos los bienes y servicios a contratar exista una permanente actitud proactiva por parte del adjudicatario. Se desea que éste sea realmente un socio tecnológico de MUTUA INTERCOMARCAL,
- MUTUA INTERCOMARCAL es una entidad con vocación de mejora continua, lo que puede representar la expansión y apertura de nuevos centros, cambios en las comunicaciones en centros actuales, situaciones de emergencia que pueden derivar en necesidades adicionales.
- Correrán por cuenta del adjudicatario **todos los gastos derivados del transporte de material hasta su ubicación definitiva** y el acceso hasta las dependencias de MUTUA INTERCOMARCAL, así como **los permisos necesarios (si aplica)** (municipales, autonómicos o nacionales), grúas y cualquier otro elemento necesario.
- El adjudicatario deberá mantener una actitud proactiva y diligente en los **procesos de transferencia de servicio (si aplica)**, tanto cuando lo recibe de un tercero como cuando deba transferirlo al final del contrato, respetando los compromisos adquiridos en su propuesta.
- El adjudicatario estará obligado a garantizar la disponibilidad, seguridad, integridad y confidencialidad de los datos a los que tenga acceso, considerándolo desde Mutua Intercomarcal como una figura de "Encargado de Tratamiento" (Según Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales, y del Reglamento Europeo de Protección de Datos).

Sus principales obligaciones en cuanto a **seguridad de la información** serán:

- a) Garantizar la estricta aplicación de las **normas de seguridad** por parte de su personal. (Basadas en la aplicación de la ISO 27001:2013 implantada en Mutua Intercomarcal).
- b) **Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información a la que se tenga acceso** para el desarrollo del servicio, respetando los compromisos adquiridos.
- c) Garantizar que toda la información que es transmitida por MUTUA INTERCOMARCAL no es almacenada ni interceptada, de extremo a extremo en la red.
- d) Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de MUTUA INTERCOMARCAL.
- e) Informar a MUTUA INTERCOMARCAL de **manera inmediata**, de las **incidencias de seguridad**, y cuando se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o equipamiento.
- f) Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos pactados con Mutua Intercomarcal y propios del licitador que contemplen las normas de seguridad jurídicas y normativas establecidas.
- g) Permitir a Mutua Intercomarcal realizar **controles periódicos y auditorías** sobre el servicio.
- h) Poseer los mecanismos necesarios que garanticen que **el acceso** a cualquier equipamiento de red o sistemas de información **sea única y exclusivamente para los usuarios autorizados** a ello.
- i) A nivel general, cumplir con todas las obligaciones que establece la Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales y el Reglamento Europeo de Protección de Datos (GDPR) ; así como la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, y el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios (si es de aplicación al servicio).
- j) Descripción de los **mecanismos de cifrado de datos** que utiliza el servicio, como requisito indispensable **para dar cumplimiento reglamentado a las comunicaciones de datos sensibles** (si aplica al servicio).
- k) Considerar la gestión asociada a la implantación y mantenimiento del proyecto en aspectos como:
 - i. **Modelo de relación.**
 - ii. **Gestión de cambios**, gestión e inventario de los cambios del material suministrado y control de licencias (caducidad).
 - iii. **Elaboración de informes** de incidencias del servicio y de SLA's comprometidos: mensualmente, o a petición expresa de MUTUA INTERCOMARCAL.

4.2 Marco temporal del proyecto.

El suministro de material se realizará **durante el período de un año, alcanzándose o no la cifra límite de licitación del concurso** en función de las necesidades de la Mutua.

4.3 Requisitos de Seguridad específicos.

4.3.1 Confidencialidad, privacidad y publicidad del servicio o de la información.

- El adjudicatario está obligado a guardar secreto respecto a los datos o información previa que no siendo públicos o notorios estén relacionados con el objeto del contrato. Cualquier comunicado de prensa o inserción a los medios de comunicación que el proveedor realice referente al servicio que presta a la Mutua Intercomarcal tendrá que ser aprobado previamente por Mutua Intercomarcal.
- No se podrá tratar con cualquier otra persona física, ente, organismo o empresa pública privada ningún tipo de información de los contenidos, entregables, evolución y progreso de este proyecto o actuaciones que se lleven a cabo, sin el consentimiento explícito, formal y por escrito de Mutua Intercomarcal.

4.3.2 Seguridad y protección de los datos

- El adjudicatario se compromete a:
 - Cumplir con las directivas tecnológicas y de seguridad y calidad que establezca Mutua Intercomarcal.
 - Implementar las medidas, procesos, y requerimientos que Mutua Intercomarcal solicite con esta finalidad y le propondrá los que considere necesarios para mejorar las soluciones.
 - Facilitar toda aquella información que Mutua Intercomarcal requiera a fin de que éste pueda dar cumplimiento a la legislación y normativa referida en este apartado.
 - Cumplir con todas las obligaciones respecto a la LOPD establecidas en el pliego Administrativo del contrato.

4.5. Facturación de los servicios

- Se facturará mensualmente el material, lienciamiento y/o servicio correspondiente a ese período
- La facturación se realizará a través de la plataforma FACE.
- No se aceptará ninguna factura sin validación y autorización previa de la propuesta que deberá presentarse de forma obligatoria para cada pedido.

4.6. Service Level Agreement (SLA):

Tiempo de resolución de incidencia en período de garantía

Se define tiempo de resolución de incidencias como el tiempo transcurrido desde que una incidencia es notificada hasta su completa resolución.

Ante la aparición de una incidencia que afecte a, se establece un tiempo **máximo de resolución de NBD para los sistemas o licencias críticas, y de 48 horas para el resto si no se acuerda por actuaciones planificadas.**

Penalizaciones por incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Cada licitador deberá proponer los mecanismos de penalización que crea más adecuados en la propuesta que presente.

La Mutua evaluará cada propuesta de SLA's y penalización (por incumplimiento) dentro de los aspectos de valoración sujeta a juicio de valor en el cuadro de puntuación.

4.7. Mejoras

Se indicarán todas aquellas características que los licitadores consideren como mejoras técnicas, señalando, en su caso, si tiene repercusión económica en la solución ofertada.

4.8. Presentación de ofertas

Las ofertas presentadas deberán guardar el siguiente formato, o similar, dejando la documentación complementaria requerida en anexos (si aplica). Para ello, los licitadores limitarán su oferta técnica de acuerdo al índice detallado a continuación:

CAPÍTULO 1 SOLUCIÓN TÉCNICA

Se indicará la metodología propuesta para dar el servicio requerido

SOLUCIÓN PROPUESTA

1. Sistema de peticiones y gestión de pedidos.
2. Sistema de gestión de aprovisionamiento y gestión de entregas. (inventario y control de garantías)
3. Servicios de instalación.
4. Servicios de gestión de garantías e incidencias en instalaciones.
Especificaciones del servicio durante el período de garantía.
5. Gestión y control de SLA's

CAPITULO 2 MEJORAS

Donde se indicarán las mejoras técnicas o de servicio propuestas. Las citadas mejoras deberán estar relacionadas con las referencias que se han efectuado en distintos apartados del presente pliego, se tendrá cuenta dentro de los aspectos de valoración sujeta a juicio de valor en el cuadro de puntuación.

CAPITULO 3 REFERENCIAS

Donde se indicará la experiencia y la capacidad de los licitadores en proyectos similares

ANEXOS

Otros anexos que los licitadores consideren de interés.

Importante: Además, los licitadores incluirán **una tabla donde se indique claramente la página o páginas del documento propuesta donde se encuentra descrito cada uno de los apartados objeto de valoración.**

5. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Mejor puntuación sobre un total de 100 puntos

Mutua Intercomarcal ha establecido la siguiente tabla de valoración para las propuestas:

Puntos desglosados por criterios de valoración objetiva/ subjetiva:

CRITERIOS VALORACIÓN OBJETIVA (Automática/Fórmulas)	68 PUNTOS
CRITERIOS VALORACIÓN SUBJETIVA (Sujeta acriterios de valor)	32 PUNTOS
TOTAL	100 PUNTOS

Puntos desglosados por competencias técnico/económicas del licitador:

OFERTA ECONÓMICA	50 PUNTOS
CERTIFICACIONES Y UBICACIÓN FÍSICA	18 PUNTOS
SOLUCIÓN TECNOLÓGICA	13 PUNTOS
GESTIÓN DE GARANTÍAS	8 PUNTOS
SERVICIOS ASOCIADOS	11 PUNTOS
TOTAL	100 PUNTOS

5.1 CUADRO DE PUNTUACIÓN:

Ítem Criterio	CRITERIOS DE VALORACIÓN	Valoración Automática	PUNTOS
	OFERTA ECONÓMICA	SI	50
	CERTIFICACIONES y GARANTIAS		18
1	Certificación ISO 27001 de Gestión de la seguridad de la información y/o ENS categoría media con ALCANCE ACORDE CON EL SERVICIO	SI	8
2	El licitador posee presencia y/ o es capaz de dar servicio técnico y dispone de stock en almacén en Barcelona o su área metropolitana	SI	10
	SOLUCIÓN TECNOLÓGICA		13
3	Planteamiento global y calidad de la propuesta acorde con los requisitos del pliego	No	Hasta 10
4	Mejoras técnicas: propuestas	No	Hasta 3
	GESTIÓN DE GARANTIAS		8
5	Calidad de la propuesta respecto a la gestión de garantías	No	Hasta 8
	SERVICIOS ASOCIADOS.		11
6	Planificación, utilidad y calidad de los servicios propuestos de instalación de productos y licencias y de gestión de incidencias.	No	Hasta 8
7	Propuesta de SLA's y propuestas de penalizaciones por incumplimiento	No	Hasta 3

Los criterios señalados en la tabla anterior como de valoración automática, esto es, señalados como un **SI**, deberán incluirse dentro del **SOBRE 3**, el resto de los criterios señalados como un **NO** valoración automática deberán incluirse en el **SOBRE 2**.

5.2 VALORACIÓN ECONÓMICA

El licitador deberá cotizar los siguientes productos, licencias i servicios que compondrán a la mayoría de los pedidos que realizará Mutua Intercomarcal. (El licitador se compromete además a aplicar descuentos similares para material, licencias o servicios que no estén relacionados en la presente lista.)

MUY IMPORTANTE:

Esta lista de productos no corresponde a ningún pedido o compromiso de compra hacia el licitador, es exclusivamente un mecanismo de evaluación de la propuesta y un compromiso de precios adquiridos por el proveedor respecto a los posibles productos a suministrar y descuentos aplicables al PVP vigente.

<u>Descripción de producto</u>	<u>cantidad</u>	<u>Precio total propuesto</u>	<u>Descuento aplicado respecto a PVP</u>
Licencia Microsoft Office 365 – E3 (Anual)	15		
Licencia Adobe Acrobat Pro (Anual)	4		
Licencia Ms Windows Server 2019 standard	6		
Licencia Ms Windows Server 2019 Datacenter	1		
Licencia de vSphere standar (VMWare)	1		
SE-AS-PACK-ASB, Schneider Electric Automation Server Bundle Compact	1		
SE-METSEPM3250 Schneider Electric Central de Medida avanzada Modbus Power Meter.	4		
SE-COMBO5152402000 Schneider Electric Sonda ambiente de T+HR+CO2	4		
PC All in One HP i5, 8GB 512 SSD -MS-WINPROF	5		
PC HP PORTATIL I5 8GB 512 SSD – MS-WINPROF	5		
Conjunto teclado y ratón sobremesa inalámbrico	10		
Monitor 24" sobremesa HP, con altavoz.	5		
Switch Aruba 2930F 48G 4SFP+	1		
Switch Aruba 2930F 24G 4SFP	1		
Servicios de instalación de licencias	5		
Servicios de instalación de productos hardware	15		
Horas de formación de producto o licenciamiento	15		

PRECIO TOTAL

Valoración Económica (de 0 a 50 puntos):

La obtención de la puntuación respecto a la propuesta económica se obtendrá de la siguiente fórmula:

$$Px = Oe * Pe / Ox$$

Px= Puntuación de la oferta valorada.

Pe= Puntuación de la oferta más económica

Oe= Precio de la oferta más económica

Ox= Precio de la oferta valorada.

La puntuación de **la oferta más económica** será de **50 puntos**.

Baja temeraria: En relación al criterio de la oferta económica, **cuando una oferta sea inferior al 15% de la media de las ofertas presentadas**, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 152 LCSP, Mutua Intercomarcal apreciará, que esta proposición no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales o desproporcionados. En este supuesto, se pedirá a la empresa afectada un informe justificativo de la viabilidad de su oferta, que deberá ser entregado en el plazo máximo de **tres días hábiles** desde la notificación. A la vista de este informe y del que elaborarán los servicios técnicos propios, Mutua Intercomarcal podrá declarar la oferta de **anormalmente baja** y, por tanto, **la excluirá de la valoración**, según establece el artículo 152.4 TRLCSP. Las ofertas que no sean calificadas desproporcionadas o temerarias serán puntuadas recibiendo la máxima puntuación la oferta más baja y disminuyendo la puntuación proporcionalmente al aumento de los respectivos presupuestos, de acuerdo con la fórmula anterior.

El licitador que presente una oferta económica igual al presupuesto de licitación obtendrá 0 puntos. Aquellas ofertas económicas, que sobrepasen el importe del presupuesto BASE de licitación quedarán excluidas.

6. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.

El presupuesto es de 30.000 €. No incluido el IVA correspondiente.

7. PLAZO DE DURACION DEL CONTRATO.

El plazo de duración del contrato será de un año.

8. PRÓRROGA DEL CONTRATO.

No se contempla