

PROPUESTA DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TIC, SISTEMA DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES Y CUSTODIA DE COPIAS DE SEGURIDAD

DENOMINACIÓN DEL CONTRATO

Servicios de

Mantenimiento de Infraestructura TIC, Sistema de Recuperación ante Desastres y Custodia de Copias de Seguridad.

JUSTIFICACIÓN

CASA 47 Entidad Pública Empresarial tiene externalizados en la actualidad los servicios de administración, mantenimiento, optimización y soporte técnico de aquellas infraestructuras TIC que, bien por su especificidad (exigen conocimientos muy especializados), bien por el tiempo que requieren en cuanto a su ejecución, bien porque implican disponer de recambios de materiales no disponibles en CASA 47 (discos duros, fuentes de alimentación, elementos de comunicaciones, etc.), no pueden ser realizados por el personal de plantilla con los medios existentes. Asimismo, la Entidad dispone de un servicio para el transporte y la custodia de copias de seguridad en un centro externo especialmente acondicionado para esta finalidad.

Durante los últimos 24 meses, todos estos servicios han sido proporcionados de manera integral y unificada por la empresa FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.U. adjudicataria del contrato, mediante procedimiento ABIERTO, adjudicado en el año 2024. Próxima la finalización de este contrato (28/11/2026), es necesario convocar una nueva licitación para la contratación de estos servicios por un período de 24 meses, prorrogables otros 12 meses, para cubrir las necesidades operativas de CASA 47 en materia de infraestructuras de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Este contrato de servicios se encuentra incluido en los presupuestos de CASA 47.

La presente contratación no forma parte de una necesidad más amplia de la misma naturaleza que pudiera suponer fraccionamiento del gasto.

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la provisión de los servicios de administración, mantenimiento, optimización y soporte técnico de infraestructuras TIC críticas y un Sistema de Recuperación ante Desastres. El alcance de los trabajos consistirá en:

- **Soporte técnico especializado para la administración, mantenimiento, actualización y optimización de la siguiente infraestructura TIC (disposición de 400 horas de soporte bajo demanda durante los 2 años, a facturar por horas consumidas):**
 - Entorno Windows: Servidores y clientes basados en sistemas operativos Microsoft Windows.
 - Mantenimiento de la Plataforma de virtualización basada en el producto VMWARE.
 - Comunicaciones y seguridad: Electrónica de Red de área local basada en equipos EXTREME NETWORKS así como los equipos del fabricante FORTINET (Firewalls, FortiAnalyzer, FortiClient EMS y FortiAuthenticator).

- Mantenimiento de la infraestructura de copias de seguridad basado en Veeam Backup.
- Sistema de monitorización: Implantación de un sistema de monitorización y explotación del mismo.
- **Mantenimiento preventivo y correctivo de los siguientes componentes del Centro de Proceso de Datos (CPD) de CASA 47:**
 - Equipamiento: servidores HP Proliant, librerías de cintas, etc. (detalle en el capítulo de volúmenes)
 - Sistema de Alimentación Ininterrumpida, Monitorización y Aire Acondicionado, compuesto por los siguientes módulos:

Descripción	Marca / Modelo
3 Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAIs) con 5 módulos de 4 KVA cada uno y 4 módulos de baterías	APC Symmetra 16 KVA
3 Chasis de baterías suplementarias, con 3 módulos	APC Symmetra
2 Sistemas de aire acondicionado de tipo "InRow"	APC ACSC101
Sistema de aire acondicionado de techo, con máquinas exteriores (2)	Mitsubishi / Split de 12,3 kW.
Sistema de Monitorización de la Sala (Netbootz Wall Monitor 355)	APC Netbootz 355

- Armarios de servidores y electrónica de red (en CPD y plantas)
- **Sistema de Recuperación ante Desastres (SDR)**

El adjudicatario presentará e implementará una solución de Recuperación ante Desastres para la infraestructura de Casa 47.

- **Servicios de recogida, transporte y custodia de copias de seguridad en un centro externo especialmente acondicionado para este fin.**
- **Mantenimiento de toda la documentación técnica asociada**

El adjudicatario deberá designar una persona que será el interlocutor único con CASA 47 en todas las comunicaciones relativas a la gestión del contrato, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos.

El desarrollo de las actividades a desempeñar debe enmarcarse en dos fases:

- FASE DE ARRANQUE: durante esta fase, con una duración máxima de UN (1) MES a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato, el adjudicatario realizará todas las tareas necesarias para poder asumir la prestación del servicio según los niveles de servicio contratados.
- FASE DE SERVICIO REGULAR: durante esta fase, que se extiende desde el fin de la fase de arranque hasta el final del contrato, el servicio estará ya plenamente operativo y estarán en vigor los acuerdos de Nivel de Servicio especificados

El objeto del presente contrato se corresponde con la realidad de la prestación a realizar y no se está alterando el mismo para evitar la aplicación de las reglas generales de contratación.

Los supuestos en que será necesario que los servicios se presten en las dependencias de CASA 47 y los motivos que lo justifican son los siguientes:

- Soporte técnico especializado / Mantenimiento componentes CPD: no será necesario, de forma general, que se presten en las dependencias de CASA 47, salvo en aquellos casos en los cuales, por la naturaleza del sistema objeto del servicio y/o la naturaleza de la intervención a realizar impidan o desaconsejen (debido al riesgo que implicaría para CASA 47 no hacerlo así) por razones técnicas, la ejecución de esta última de forma remota.
- Recogida de copias de seguridad (soportes magnéticos): los servicios se tienen que prestar en dependencias de CASA 47, ya que las copias de seguridad son generadas por el personal de CASA 47.

No será necesario para la ejecución del contrato que CASA 47 ceda al contratista equipos o material en ningún caso.

No será necesario para la ejecución del contrato que CASA 47 autorice el acceso del personal de la empresa contratista a sus aplicaciones informáticas en ningún caso.

El contratista, sus empleados y/o colaboradores o subcontratistas o su personal no podrán tener acceso a datos de carácter personal que sean objeto de tratamiento en ejecución del trabajo, ni tampoco contacto con dichos datos con ocasión de la prestación.

El objeto de este contrato no puede dividirse en lotes o prestaciones diferenciadas por los siguientes motivos:

Dada la naturaleza de los servicios, estos han de prestarse de manera integrada debido a la interrelación de todos los sistemas que se engloban en el contrato. Separar en lotes los servicios, puede ocasionar problemas de coordinación que impidan la correcta ejecución de los trabajos. Además, tiene que ser la misma empresa que preste los servicios de mantenimiento la que provea, en caso de necesidad, los servicios de contingencia, al disponer del conocimiento completo de los sistemas mantenidos para su recuperación en caso de desastre.

Se establecen como condiciones especiales de ejecución la/s siguiente/s:

El adjudicatario del contrato deberá encargarse de la retirada de elementos sustituidos, así como la gestión de los mismos a través de Puntos Limpios que garanticen el reciclado o destrucción controlada sin impacto medioambiental negativo.

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor estimado del contrato se fija en 806.500 euros. Impuesto indirecto: 169.365 euros en concepto de IVA

El presupuesto máximo de licitación para los 24 meses es de **554.000€**, IVA excluido y para el total del contrato, los 36 meses, es de **806.500€**, IVA excluido.

El importe máximo estimado para los dos primeros años es de 554.000€ IVA excluido. Este importe incluye los costes máximos estimados de 27.000€ IVA excluido para la implantación de la plataforma de monitorización y el coste máximo estimado para la instalación y configuración del SDR, por un importe de 22.000€ IVA excluido. Estos importes se pagan solo una vez en la fase de arranque del proyecto por lo que en la prórroga no ha de volverse a pagar.

Descontando de los 554.000€ IVA excluido por todos los conceptos, los 27.000€ IVA excluido y los 22.000€ IVA excluido, quedan 505.000€ IVA excluido. Al dividir este importe en 2 años, resultan 252.500€ IVA excluido como importe máximo para el año de la posible prórroga.

Sumando a los 554.000€ IVA excluido, como importe máximo del contrato para los dos primeros años los 252.500€ IVA excluido de la posible prórroga, resultan los 806.500€ IVA excluidos propuestos como importe máximo para la licitación.

La justificación del valor estimado es la siguiente:

- Soporte técnico especializado para la administración, mantenimiento, actualización y optimización de la infraestructura TIC especificada en el pliego técnico (disposición de 400 horas de soporte bajo demanda durante los 2 años, a facturar por horas consumidas). El coste máximo estimado para el período de dos años es de 152.000€ IVA excluido.
Este importe incluye (aparte del coste estimado para el soporte técnico especializado y el importe máximo correspondiente a las 400 horas de soporte bajo demanda) los costes máximos estimados de 27.000€ para la implantación de la plataforma de monitorización de la infraestructura (este coste no es recurrente, se paga una sola vez, una vez se ejecuta).
El coste para los 3 años sería de 214.500€ IVA excluido
- Mantenimiento preventivo y correctivo de los componentes del Centro de Proceso de Datos (CPD) de CASA 47 especificados en el pliego técnico, que incluye suministro de equipos y piezas de repuesto en caso de avería. El coste estimado para este concepto durante los dos años de contrato es de 195.000€ IVA excluido. Para 3 años, el coste máximo estimado sería de 292.500€ IVA excluido.
- Sistema de Recuperación ante Desastres (SDR). El coste máximo estimado para este concepto es de 187.000€ IVA excluido para el período de dos años. El coste mensual podrá variar en función de los recursos utilizados. Este importe incluye 22.000€ para la instalación y configuración del SDR (este coste no es recurrente, se paga una sola vez una vez se ejecuta).
El coste máximo estimado para los 3 años sería de 269.500€ IVA excluido
- Servicios de recogida, transporte y custodia de copias de seguridad en un centro externo especialmente acondicionado para este fin. El coste estimado para este concepto es de 20.000€ IVA excluido para el período de dos años. El coste máximo estimado para los 3 años sería de 30.000€ IVA excluido.

El presupuesto de licitación se ha calculado teniendo en cuenta tanto el precio de mercado para este tipo de servicios.

Los precios máximos unitarios para este contrato, con una duración de dos años, son los siguientes:

1. Soporte técnico especializado para la administración, mantenimiento, actualización y optimización de la infraestructura TIC:
 - a. Implantación de la plataforma de monitorización: importe máximo de 27.000€ IVA excluido.
 - b. Soporte técnico especializado: importe máximo de 100.000€ IVA excluido.
 - c. Bolsa de 400 horas de soporte bajo demanda: importe máximo de 25.000€ IVA excluido.
2. Mantenimiento preventivo y correctivo de los componentes del Centro de Proceso de Datos (CPD) de CASA 47: importe máximo de 195.000€ IVA excluido.
3. Sistema de Recuperación ante Desastres (SDR):
 - a. Instalación y configuración del SDR: importe máximo de 22.000€ IVA excluido.
 - b. Sistema de Recuperación ante Desastres: importe máximo de 165.000€ IVA excluido, basado en los siguiente volúmenes estimados para 2 años:

Servicios Coste Variable	Tipo de Unidad	Unidades estimadas 24 meses
Almacenamiento All Flash SSD vSAN en modo IaaS respaldado mensualmente en el DR	GB	751.200
Reserva mensual DR de procesamiento vCPU en modo IaaS	vCPU	1.224
Reserva mensual DR de memoria RAM en modo IaaS	GB	8.448
VMware Réplica mensual VCDA (DR)	VM	288
Reserva mensual DR de VPN C2S Avanzada	Usuario	24
Producción: Procesamiento vCPU en modo IaaS (2 meses/año)	vCPU	204

Producción: Memoria RAM en modo IaaS (2 meses/año)	GB	1.408
Producción: VPN C2S Avanzada (2 meses/año)	Usuario	80
Producción: Antivirus / Antimalware gestionado (2 meses/año)	VM	48
Producción: COMMVAULT Backup VM (2 meses/año)	VM	48
Producción: Almacenamiento Backup (2 meses/año + retención)	GB	500.840

4. Servicios de recogida, transporte y custodia de copias de seguridad: importe máximo de 20.000€ IVA excluido.

El precio máximo fijado para la fase de arranque del servicio (con duración máxima de un mes), es de 70.041,66 euros IVA excluido, y 14.708,75 euros de IVA. Este importe resulta de dividir el presupuesto máximo de licitación (excluidos los 49.000€ correspondientes a los costes máximos estimados para la implantación de la plataforma de monitorización de la infraestructura y la instalación y configuración del SDR) entre la duración del contrato (24 meses) y sumando los 49.000€ indicados que se pagarán una vez en el primer pago a realizar.

El precio máximo fijado para la fase de servicio regular es de 483.958,33 euros IVA excluido y 101.631,25 euros en concepto de IVA. El precio máximo de esta fase resulta de deducir del presupuesto máximo de licitación el precio de la fase de arranque. El importe correspondiente a los servicios de recuperación ante desastres podrá variar mensualmente en función de los recursos que se utilicen.

Para el desglose de los costes salariales estimados se ha utilizado el XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública aplicando las categorías laborales correspondientes.

Los costes salariales se han calculado sumando un 29,9% de costes empresariales al coste del salario total establecido por dicho convenio.

El desglose de los costes salariales estimados a partir del convenio laboral de referencia es el siguiente:

Para el Soporte técnico especializado para la administración, mantenimiento, actualización y optimización de la infraestructura TIC especificada en el pliego técnico.

AREA/GRUPO/NIVEL	DEDICACION (HORAS)	Costes Salariales
3C1	2.000	41.729€

Para el desglose de los costes directos, indirectos y otros eventuales gastos calculados para su determinación se propone que se utilicen los ratios sectoriales de sociedades no financieras que se encuentran disponibles en la Central de Balances del Banco de España (CenBal) para empresas de cualquier tamaño en el sector de actividad correspondiente al objeto del contrato.

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y TIPO DE TRAMITACIÓN

PROCEDIMIENTO:

Teniendo en consideración el importe del valor estimado de los servicios y los criterios de adjudicación que se establecen más adelante, el procedimiento de adjudicación que se considera más adecuado para seleccionar en este caso al adjudicatario es el ABIERTO por los siguientes motivos:

al tratarse de un procedimiento abierto se garantiza la concurrencia de los licitadores y la publicidad con las mayores garantías.

TRAMITACIÓN:

La Tramitación del procedimiento es ORDINARIA.

SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

El objeto de este contrato está incluido en el ámbito de clasificación de un grupo y subgrupo vigente, y el grupo, subgrupo y categoría exigibles son los siguientes:

Grupo V Subgrupo V-3 Categoría 2

Los medios de acreditación de la solvencia técnica son los siguientes:

La empresa deberá disponer de los siguientes certificados:

ISO 20000 o equivalente.
ISO 27001 o equivalente.
ISO 14001 o equivalente.
ISO 9001 o equivalente.
Esquema Nacional de Seguridad (Nivel Alto) o equivalente.
Cisco Gold Integrator o equivalente.

Se aportarán los certificados que deberán ser originales o copias compulsadas y tendrán que estar vigentes y con un alcance que cubran el tiempo de ejecución del contrato. En caso de vencimiento antes de la finalización del mismo o de las eventuales prórrogas, se deberá aportar una declaración responsable en la que manifieste el compromiso de renovación hasta la finalización del contrato, incluidas prórrogas si las hubiera.

Al tratarse de un contrato sujeto a regulación armonizada no es necesario establecer un criterio específico de solvencia para empresas de nueva creación.

No hay determinadas partes o trabajos incluidos en el objeto del contrato que, en atención a su especial naturaleza, deban ser ejecutados directamente por el propio licitador.

CONCRECIÓN DE LAS CONDICIONES DE SOLVENCIA

Se exige a los licitadores, como requisito adicional de solvencia, que se comprometan a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los siguientes medios personales o materiales:

Las empresas licitadoras deberán aportar la siguiente documentación:

Definición del equipo de trabajo

El licitador deberá presentar en su oferta el equipo de trabajo con el compromiso, mediante declaración firmada por el representante, de su adscripción al contrato y de la veracidad de los datos aportados en los currículos de cada uno de los integrantes propuestos del equipo de trabajo.

Dicho equipo integrará los perfiles necesarios para la correcta realización del proyecto, contando al menos con los siguientes:

Técnico de Comunicaciones y Seguridad (Fortinet y Extreme Networks)

Deberá acreditar experiencia de al menos 4 años en operación y administración de infraestructuras de comunicaciones y seguridad multivendor en entornos críticos 24x7. Experiencia en gestión de firewalls NGFW, switching/routing, VPN, balanceadores, WAF y segmentación de red, incluyendo tecnologías Fortinet, Extreme Networks, Cisco, Palo Alto, Checkpoint y F5. Capacidades en troubleshooting avanzado, hardening, análisis de tráfico, gestión de incidencias críticas y continuidad de servicio. El equipo dispone de certificaciones oficiales Fortinet NSE, Cisco y fabricantes de networking/security, además de experiencia en entornos enterprise y servicios gestionados multicloud.

Certificaciones: deberán aportar los siguientes certificados:

Fortinet NSE 3 o superior

Extreme Networks ECS – Data Center VDX – VCS Fabric Configuration and Implementation

Cisco CCNA

Implementing Cisco Application Centric Infrastructure - Advanced (DCACIA)

Técnico WINTEL

Deberá acreditar experiencia de al menos 4 años en administración avanzada de entornos Microsoft Windows Server, Active Directory, IIS, SCCM, RDS, Exchange, DFS, File Services y plataformas de virtualización de aplicaciones. Experiencia en operación, automatización, parcheado, hardening, gestión de incidencias y administración de infraestructuras críticas en entornos corporativos. El servicio se apoya en profesionales certificados en tecnologías Microsoft y Citrix, con experiencia en plataformas Windows Server 2016/2019/2022 y operación bajo modelos ITIL y SLA empresariales.

Microsoft® Certified: Azure Administrator Associate

Técnico Virtualización (VMware)

Deberá acreditar experiencia de al menos 4 años en administración y operación de plataformas VMware vSphere, ESXi, vCenter, vSAN, NSX y entornos híbridos/private cloud. Experiencia en gestión de ciclo de vida de máquinas virtuales, HA/DRS, networking virtual, almacenamiento definido por software, backup/restore y disaster recovery. Capacidades en entornos multicloud y arquitecturas enterprise con alta disponibilidad. El equipo cuenta con certificaciones oficiales VMware y experiencia en operación de infraestructuras virtualizadas de gran tamaño y criticidad.

Certificaciones: deberá contar al menos con las siguientes certificaciones:

VCAP – VMware Cloud Foundation 9.0 Operations

Técnico BackUp (VEEAM BACKUP)

Deberá acreditar experiencia de al menos 4 años en administración de plataformas de backup y recuperación ante desastres, con experiencia en Veeam Backup & Replication, Commvault y NetBackup. Capacidades en definición y operación de políticas de backup, restauraciones, DR testing, protección de entornos virtuales y físicos, gestión de repositorios y continuidad de negocio. El equipo dispone de experiencia en entornos enterprise multivendor y certificaciones técnicas asociadas a tecnologías de backup y almacenamiento.

Técnico Monitorización

Deberá acreditar experiencia de al menos 4 años en implantación, administración y optimización de plataformas de monitorización y observabilidad, con experiencia en Zabbix (v3-v7), SolarWinds, SCOM, Nagios y Datadog. Capacidades en definición de métricas, automatización de alertado, dashboards, capacity management, troubleshooting y explotación proactiva de eventos e incidencias. Experiencia en integración de monitorización sobre infraestructuras on-premise, cloud y entornos híbridos.

Técnico de Mantenimiento:

Experiencia: deberá acreditar experiencia de al menos 3 años en tareas de mantenimiento específicas para el hardware objeto del mantenimiento de este contrato.

Certificaciones: deberá contar al menos con las siguientes certificaciones (las que se indican o sus equivalentes actualizadas) para los sistemas AS/400 del fabricante IBM

IBM Certified System Administrator - AIX 7

IBM Certified Specialist - Storwize V7000 Technical Solutions V2

IBM Information Management DB2 Technical Sales Professional (v1)

IBM Certified Specialist -- IBM BladeCenter V4

IBM Certified Systems Expert -- IBM BladeCenter V4

IBM Certified Specialist - System x Technical Principles V8

IBM Business Partner Storage - Enterprise Storage - Technical Advocate V1

IBM Certified Technical Sales Specialist - Power Systems with POWER8 Enterprise V1

IBM Certified Technical Sales Specialist - Power Systems with POWER8 Scale-out V1

IBM Business Partner Storage - Enterprise Storage - Technical Advocate V1

A cada uno de los perfiles indicados podrán estar asignados uno o varios miembros del equipo de trabajo. Todas las personas asignadas a un perfil deberán tener la experiencia especificada. Las certificaciones, sin embargo, pueden estar repartidas entre las personas asignadas al perfil, no siendo necesario que todas ellas estén concentradas en una sola persona.

Para cada uno de los perfiles, el licitador deberá aportar la siguiente información, y en su caso, documentación.

Perfil

Copia de las certificaciones requeridas respecto a cada perfil.

Experiencia requerida según el perfil. Se debe de incluir la siguiente información:

Nombre de la organización

Nombre del Proyecto

Perfil en el proyecto

Fecha de inicio y finalización de su participación en el proyecto

Fecha de inicio y finalización del proyecto

La empresa deberá disponer de los siguientes certificados:

ISO 20000 o equivalente.

ISO 27001 o equivalente.

ISO 14001 o equivalente.

ISO 9001 o equivalente.

Esquema Nacional de Seguridad (Nivel Alto) o equivalente.

Cisco Gold Integrator o equivalente.

Se aportarán los certificados que deberán ser originales o copias compulsadas y tendrán que estar vigentes y con un alcance que cubran el tiempo de ejecución del contrato. En caso de vencimiento antes de la finalización del mismo o de las eventuales prórrogas, se deberá aportar una declaración responsable en la que manifieste el compromiso de renovación hasta la finalización del contrato, incluidas prórrogas si las hubiera.

El licitador deberá presentar una relación de trabajos análogos al objeto del contrato, ejecutados en los últimos 3 años y relacionados con el objeto del presente contrato. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando la persona destinataria sea una Entidad del sector público, o, cuando

sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración de la persona empresaria. Dichos servicios o trabajos incluirán el nombre del proyecto, cliente, duración (fechas de inicio y final del proyecto) e importe del contrato. El importe anual que el empresario deberá acreditar como ejecutado durante el año

de mayor ejecución del periodo citado en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, deberá ser de al menos 70.000€.

El objeto del contrato, que es la prestación de servicios de soporte y mantenimiento de equipamiento hardware y software ya adquirido con anterioridad, justifica la utilización de referencias a marcas y fabricantes en las condiciones de solvencia técnica, puesto que es imposible definir los perfiles necesarios para la correcta prestación de los servicios sin hacer referencia expresa a las marcas y fabricantes de los componentes objeto de dichos servicios.

GARANTÍA PROVISIONAL Y DEFINITIVA

No procede la exigencia de garantía provisional.

La garantía definitiva para responder de las obligaciones derivadas del contrato se constituirá por el licitador que haya presentado la mejor oferta por el importe correspondiente al 5% del presupuesto base de licitación, IVA excluido.

En caso de que la oferta del licitador propuesta como adjudicatario resultara incurso en presunción de anormalidad, la garantía definitiva ascenderá al 10% del importe correspondiente.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y SU PONDERACIÓN

Se establecen varios criterios de adjudicación, cuya enumeración, forma de ponderación y documentación a presentar por los licitadores son las siguientes:

OFERTA ECONÓMICA	70 PUNTOS
OFERTA TÉCNICA (criterios evaluables en función de un juicio de valor)	30 PUNTOS
1.- Propuesta Técnica	16
Calidad de las propuestas en su conjunto y coherencia con el resto de la oferta.	4
La completitud de las actividades propuestas y planificadas, el nivel de detalle de las mismas y su aplicabilidad real, siendo penalizados los planes excesivamente generalistas y/o no realistas.	4
Si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos.	4
Adaptación del plan a las necesidades especificadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	4
2.- Plan de Prestación del Servicio	10
Calidad de las propuestas en su conjunto y coherencia con el resto de la oferta.	2.5
La completitud de las actividades propuestas y planificadas, el nivel de detalle de las mismas y su aplicabilidad real, siendo penalizados los planes excesivamente generalistas y/o no realistas.	2.5
Si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos.	2.5
Adaptación del plan a las necesidades especificadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	2.5
3.- Plan de Supervisión	4
Calidad de las propuestas en su conjunto y coherencia con el resto de la oferta.	1

La completitud de las actividades propuestas y planificadas, el nivel de detalle de las mismas y su aplicabilidad real, siendo penalizados los planes excesivamente generalistas y/o no realistas.	1
Si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos.	1
Adaptación del plan a las necesidades especificadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	1
TOTAL:	100,0

OFERTA ECONÓMICA

El licitador debe de presentar en su oferta económica, los siguientes importes por separado:

1. Soporte técnico especializado para la administración, mantenimiento, actualización y optimización de la infraestructura TIC:
 - a. Implantación de la plataforma de monitorización.
 - b. Soporte técnico especializado.
 - c. Bolsa de 400 horas de soporte bajo demanda.
2. Mantenimiento preventivo y correctivo de los componentes del Centro de Proceso de Datos (CPD) de CASA 47.
3. Sistema de Recuperación ante Desastres (SDR):
 - a. Instalación y configuración del SDR.
 - b. Sistema de Recuperación ante Desastres, basado en los siguiente volúmenes estimados para 2 años:

Servicios Coste Variable	Tipo de Unidad	Unidades estimadas 24 meses
Almacenamiento All Flash SSD vSAN en modo IaaS respaldado mensualmente en el DR	GB	751.200
Reserva mensual DR de procesamiento vCPU en modo IaaS	vCPU	1.224
Reserva mensual DR de memoria RAM en modo IaaS	GB	8.448
VMware Réplica mensual VCDA (DR)	VM	288
Reserva mensual DR de VPN C2S Avanzada	Usuario	24
Producción: Procesamiento vCPU en modo IaaS (2 meses/año)	vCPU	204
Producción: Memoria RAM en modo IaaS (2 meses/año)	GB	1.408
Producción: VPN C2S Avanzada (2 meses/año)	Usuario	80
Producción: Antivirus / Antimalware gestionado (2 meses/año)	VM	48
Producción: COMMVAULT Backup VM (2 meses/año)	VM	48
Producción: Almacenamiento Backup (2 meses/año + retención)	GB	500.840

4. Servicios de recogida, transporte y custodia de copias de seguridad.

El importe de cada una de las partes indicadas no podrá superar el valor establecido en el apartado "Valor estimado del contrato".

OFERTA TÉCNICA

El licitador presentará su Oferta Técnica en la que se tendrán en cuenta las condiciones estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, y respetará el formato siguiente:

La oferta técnica no deberá de contener más de 30 páginas (sin incluir las carátulas) y estará escrita en letra tipo Arial 11 con un interlineado de 1,5.

No se evaluará el contenido del documento por encima del mencionado límite

La oferta técnica será lo más precisa posible, evitando incluir generalidades.

La oferta contendrá los siguientes apartados:

1.- Propuesta Técnica:

El licitador detallará su Propuesta Técnica, en la que se tendrán en cuenta las condiciones estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas. La propuesta contendrá los siguientes puntos:

- Propuesta para la implementación del proyecto de monitorización.
- Propuesta de técnicas de monitorización de los activos cuya administración es objeto del contrato.
- Propuesta para la implantación del proyecto de Recuperación ante Desastres
- Procesos de control de calidad del servicio, técnicas para la mejora continua y gestión de la no conformidad, incluyendo los indicadores relevantes.
- Propuesta de técnicas de gestión de la demanda, incluyendo la gestión de los riesgos y dificultades (planes de mitigación, propuesta por excesos sobrevenidos de demanda, etc.).
- Metodología, procesos y técnicas para garantizar la disponibilidad de los servicios y la seguridad de la información.

2.- Plan de Prestación del Servicio:

El licitador detallará su Plan de Prestación del Servicio, en el que se tendrán en cuenta las condiciones estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

La propuesta contendrá los siguientes puntos:

- Plan de Asunción del servicio, incluyendo las fases y actividades principales, que permitan al Adjudicatario tomar el control total del servicio en el tiempo estipulado sin causar disrupción en el servicio, incluyendo la distribución de recursos para cada tarea, los riesgos previstos y actuaciones de mitigación.
- Descripción detallada de la organización del equipo de trabajo describiendo roles, perfiles, distribución de tareas, actividades a realizar por cada miembro del equipo y responsabilidades del servicio.
- Plan de devolución del servicio: planificación detallada, incluyendo las fases y actividades principales, que permitan al nuevo proveedor tomar el control total del servicio en el tiempo estipulado sin causar disrupción en el servicio, incluyendo la distribución de recursos para cada tarea, los riesgos previstos y actuaciones de mitigación.

3.- Plan de supervisión:

El licitador detallará su Plan de Supervisión, en el que se tendrán en cuenta las condiciones estipuladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

La propuesta contendrá los siguientes puntos:

- Mecanismos y herramientas para asegurar la correcta ejecución de las prestaciones, y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Propuesta de indicadores KPI adicionales a los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Herramientas de reporte de la ejecución del servicio, propuesta de cuadros de mando y Plan de Implantación de los mismos.

UMBRAL DE ANORMALIDAD DE LAS OFERTAS

A los efectos de determinar las ofertas con valores anormales o desproporcionados deben establecerse los siguientes coeficientes, que se calcularán con cinco decimales:

**Coeficiente de licitación K*, de una oferta cualquiera: es la cifra que resulta de dividir el precio de esa oferta entre el precio base de licitación

**Coeficiente de baja B*, de una oferta cualquiera: es la cantidad resultante de restar K a la unidad. Es decir, $B=1-K$

**Media de los coeficientes de baja, MB*: es la media aritmética de todos los coeficientes de baja B, de todas las ofertas admitidas o bien de aquellas que deban considerarse para este concepto, según lo recogido en los párrafos siguientes

Sentados estos conceptos, se considerará que una oferta tiene un valor anormal o desproporcionado en los siguientes supuestos:

- 1) Cuando, sea un solo licitador, suceda que su $B > 0,25$.
- 2) Cuando sean dos licitadores, con coeficiente de baja B1 y B2, siendo $B1 > B2$, se pueden dar dos supuestos:
 - a) Que $B2 > 0,25$ en cuyo caso, ambas ofertas tendrán un valor anormal o desproporcionado.
 - b) Que $B2 < 0,25$ o bien $B2 = 0,25$ en cuyo caso la oferta más barata tendrá un valor anormal o desproporcionado si $B1 > B2 + 0,20$
- 3) Cuando sean tres licitadores, con coeficientes de baja B1, B2 Y B3, se hallará la media, MB de sus coeficientes de baja y tendrá un valor anormal o desproporcionado aquella oferta cuyo coeficiente de baja sea $B > MB + 0,10$. No obstante, no se tendrá en cuenta para el computo de dicha MB la oferta de cuantía más elevada cuando su coeficiente de baja sea $B < MB - 0,10$. En cualquier caso, se considerará desproporcionada cualquier oferta cuyo coeficiente de baja sea $B > 0,25$
- 4) Cuando sean cuatro o más licitadores, se determinará en primer lugar la MB de todas las ofertas. Si se diera el caso de que una o varias ofertas estuvieran en el supuesto de que sus coeficientes de baja $B < MB - 0,10$ entonces se recalcularía la MB, excluyendo esas ofertas. Ahora bien, si al eliminar dichas ofertas, el número de restantes ofertas es inferior a 3, entonces la nueva MB se calculará, en todo caso, considerando solo las tres ofertas más baratas. Una vez que se ha calculado mediante estos procedimientos la MB se considerará que tiene un valor anormal o desproporcionado toda aquella oferta cuyo coeficiente de baja sea $B > MB + 0,10$.

DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será de 2 años , a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato.

El contrato, con una duración de 2 años, podrá prorrogarse anualmente, a petición de CASA 47, 1 año adicional, hasta un total de 3 años. CASA 47 comunicará al adjudicatario la prórroga, si así lo estima, con 3 meses de antelación.

Al existir un contrato en vigor con el mismo objeto que esta propuesta, en caso de formalizarse el contrato antes de la finalización del contrato anterior, el plazo se contará desde el día siguiente a la terminación del contrato anterior.

El contrato anterior finaliza con fecha

28/11/2026

Para este contrato se fijan los siguientes plazos parciales:

- FASE DE ARRANQUE: durante esta fase, con una duración máxima de UN (1) MES a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato, el adjudicatario realizará todas las tareas necesarias para poder asumir la prestación del servicio según los niveles de servicio contratados.
- FASE DE SERVICIO REGULAR: durante esta fase, que se extiende desde el fin de la fase de arranque hasta el final del contrato, el servicio estará ya plenamente operativo y estarán en vigor los acuerdos de Nivel de Servicio especificados

PENALIDADES

En caso de que el subcontratista o suministrador vinculado a la ejecución del contrato aporte al órgano de contratación resolución judicial o arbitral firme acreditando impago por parte del contratista en los plazos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, y que dicha demora en el pago no venga motivada por el incumplimiento de alguna de las obligaciones contractuales asumidas por el subcontratista o por el suministrador en la ejecución de la prestación, se impondrá una penalidad mensual equivalente al 5 por ciento del precio del contrato hasta alcanzar el límite máximo del 50 por ciento de dicho precio.

Para asegurar el cumplimiento de este contrato se establecen las siguientes penalidades:

A Penalidades por incumpliendo de los niveles de servicio

En caso de incumplimiento de los niveles de servicio definidos en este pliego, CASA 47 podrá imponer al adjudicatario las penalidades especificadas en los cuadros que se incluyen a continuación. Las penalidades son acumulables y progresivas, y se calcularán de la siguiente forma:

- a) Para el indicador CPD1: En el caso del primer control (a realizar en el mes nº 13): sobre el importe total de los pagos correspondientes a los meses 1 a 12.
En el caso del segundo control (a realizar en el mes nº 24): sobre el importe total de los pagos correspondientes a los meses 13 a 24.
- b) Para el resto de indicadores: sobre el importe facturado correspondiente al período de medición (mensual en todos los casos).

A efectos de control del cumplimiento de los niveles de servicio, el adjudicatario deberá especificar una dirección de correo electrónico a la que CASA 47 dirigirá las comunicaciones de apertura y cierre de peticiones de cambio e incidencias de servicio. El adjudicatario deberá comunicar cualquier cambio en esta dirección de correo electrónico con una antelación mínima de QUINCE (15) DÍAS NATURALES.

Equipos CPD objeto de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo

Código de indicador	Indicador	Valor objetivo	Penalidad
CPD1	Periodicidad mínima de los controles periódicos para cada sistema	Dos (2) controles: uno en el mes nº 13 y otro en el mes nº 24	0,5% por cada sistema no revisado
CPD2	Porcentaje de incidencias de PRIORIDAD 1 resueltas antes de finalizar el siguiente día laborable siguiente a su comunicación por parte de CASA 47	100%	0,5% por cada punto porcentual de desviación

CPD3	Porcentaje de incidencias de PRIORIDAD 2 resueltas dentro de los 3 días laborables siguientes a su comunicación por parte de CASA 47.	90%	0,5% por cada punto porcentual de desviación
CPD4	Porcentaje de incidencias de PRIORIDAD 2 resueltas dentro de los 5 días laborables siguientes a su comunicación por parte de CASA 47	100%	0,5% por cada punto porcentual de desviación
CPD5	Porcentaje de incidencias de PRIORIDAD 3 que deben tener una fecha prevista de resolución dentro de los 5 días laborables siguientes a su comunicación por parte de CASA 47	80%	0,5% por cada punto porcentual de desviación
CPD6	Porcentaje de incidencias de PRIORIDAD 3 deben tener una fecha prevista de resolución dentro de los 10 días laborables siguientes a su recepción	100%	0,5% por cada punto porcentual de desviación
CPD7	Tiempo medio entre fallos para incidencias de PRIORIDAD 1	120 días	0,5% por cada 10 días de desviación

CPD8	Tiempo medio entre fallos para incidencias de PRIORIDAD 2	90 días	0,5% por cada 20 días de desviación
CPD9	Tiempo medio entre fallos para incidencias de PRIORIDAD 3	60 días	0,5% por cada 30 días de desviación
CPD10	Porcentaje mínimo de disponibilidad para cada sistema	99.8%	0,5% por cada punto porcentual de desviación

Custodia de copias de seguridad

Código de indicador	Indicador	Valor objetivo	Penalidad
CUS1	Porcentaje de recogidas fallidas	0%	0,5% por cada punto porcentual de desviación
CUS2	Porcentaje de solicitudes de recuperación de copias entregadas antes de finalizar el siguiente día laborable siguiente a su comunicación por parte de CASA 47	100%	0,5% por cada punto porcentual de desviación
CUS3	Porcentaje de solicitudes de recuperación de copias ante una situación de emergencia entregadas dentro de las 2 horas siguientes a su comunicación por parte de CASA 47	100%	0,5% por cada punto porcentual de desviación

CUS4	Porcentaje de servicios no programados efectuados antes de finalizar el siguiente día laborable a su comunicación por parte de CASA 47	100%	0,5% por cada punto porcentual de desviación
------	--	------	--

Mantenimiento de la documentación

Código de indicador	Indicador	Valor objetivo	Penalidad
D0C1	Tiempo medio de actualización de la documentación tras producirse el cambio correspondiente en los sistemas	5 días	0,5% por cada día de retraso

B Penalidades por demora

En este contrato, se establecen las penalidades por demora previstas en la LCSP (penalidad diaria de 0,60 € por cada 1.000 €) en la Fase de Arranque del servicio.

En cualquiera de los casos expuestos más arriba, las penalidades se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago parcial, deban de abonarse al Contratista o con cargo a la garantía definitiva por él constituida, cuando no puedan deducirse de los mencionados pagos parciales de honorarios.

La pérdida de la garantía o los importes de las penalidades no excluyen la indemnización de daños y perjuicios a que pueda tener derecho CASA 47. En caso de que se hagan efectivas sobre la garantía las penalidades o indemnizaciones exigibles al Contratista, éste deberá reponer o ampliar aquélla, en la cuantía que corresponda, en el plazo de quince días desde la ejecución, incurriendo en caso contrario en causa de resolución.

FORMA DE PAGO

El pago se realizará previa presentación de la factura y siempre que el cumplimiento del contrato se hubiera comprobado por CASA 47. La forma de pago será la siguiente:

- Pago correspondiente a la fase de arranque:
Se realizará un pago que incluirá el importe correspondiente a la implantación de la plataforma de monitorización incluido en el importe ofertado para el Soporte Técnico especializado y el importe correspondiente a la instalación y configuración del SDR, incluido en el importe ofertado para el Sistema de Recuperación ante desastres, más la parte proporcional (1/24) de los importes ofertados para todos los conceptos (excepto los indicados anteriormente y referidos a la implantación de la plataforma de monitorización y la instalación y configuración del SDR) y el importe resultante de aplicar a las horas de soporte bajo demanda consumidas en la fase de arranque, el precio unitario resultante de dividir el importe ofertado para este concepto entre las 400 horas

- Pagos correspondientes a la fase de servicio regular:
Se realizarán pagos mensuales por el importe proporcional de la suma de los conceptos (exceptuando los importes correspondientes a la implantación de la plataforma de monitorización, instalación y configuración del SDR) y el importe resultante de aplicar a las horas de soporte bajo demanda consumidas en la fase de servicio regular, el precio unitario resultante de dividir el importe ofertado para este concepto entre las 400 horas

REVISIÓN DE PRECIOS

En este contrato no procede la revisión de precios.

PLAZO DE GARANTÍA

No procede establecer plazo de garantía. Los motivos por los que no se considera necesario son:

Los servicios a prestar, por su naturaleza, corresponden a intervenciones de revisiones, reparaciones, sustituciones, soporte técnico, etc. donde no procede establecer un plazo de garantía ya que, en caso de repetirse la incidencia o necesidad de intervención, sería resuelta en el ámbito y alcance del propio contrato.

CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Serán causa de resolución del contrato las previstas en la Ley de Contratos del Sector Público.

DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA A LA PROPUESTA

- ☒ Carátula del SIGES
- ☒ Pliego de Prescripciones Técnicas firmado
- ☒ Autorización de inicio de la Dirección General
- ☒ Certificado de no recurrir a la contratación de servicios externos como primera medida y de inexistencia de medios personales propios suficientes.
- ☒ En caso de servicios informáticos, informe favorable de la Secretaría General de Administración Digital.

PROPUESTA FINAL

En consecuencia, se propone la aprobación de la contratación del Contrato de Servicios de Mantenimiento de Infraestructura TIC y Sistema de Recuperación ante Desastres, mediante el procedimiento ABIERTO, así como la aprobación del gasto correspondiente.

La Presidencia de CASA 47 con fecha 05/06/2026 autorizó el inicio de la tramitación de la presente propuesta.

Respecto al plazo de presentación de ofertas, desde la Unidad proponente se considera que el plazo mínimo de 15 días naturales establecido en la LCSP para los contratos de importe inferior a 221.000 euros, o de 30 días naturales para los de importe superior, es suficiente.

UNIDAD PROPONENTE DEL CONTRATO

Jefe de Unidad de
Sistemas y Comunicaciones

Visto Bueno EL RESPONSABLE DEL CONTRATO

Jefe de División de
Personas y Sistemas

Conforme,
Secretario General