

ANEXOS AL PLIEGO TIPO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARA CONTRATOS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS TRAMITADOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

Clave: 000-ES-SI-0169

Páginas: 50

Expte: CO-SI-22-012

Título: Servicios de administración, operación y explotación de infraestructuras, puestos de trabajo y CAU de primer nivel de Enresa

ÍNDICE

ANEXOS:

ANEXO 1: CUADRO DE CARACTERÍSTICAS

ANEXO 2: COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

ANEXO 3: DECLARACIÓN RESPONSABLE DE PERTENENCIA A GRUPO EMPRESARIAL

ANEXO 4: MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

ANEXO 5: MODELO DE CRITERIOS TÉCNICOS OBJETIVOS

ANEXO 6: MODELO DE AVAL

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 2
--------------------------	----------------	--------------------------	--------------

ANEXO 1

CUADRO DE CARACTERÍSTICAS

Nº de expediente: CO-SI-22-012

A. DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

1. Objeto

El objeto del contrato proyectado es la administración, operación y explotación de infraestructuras, puestos de trabajo y CAU de primer nivel de Enresa y comprende las siguientes tareas:

- Atención a usuarios, que abarca la atención, seguimiento, escalado y resolución de incidencias y peticiones de los usuarios mediante la herramienta de gestión de peticiones e incidencias de Enresa.
- Gestión del puesto de trabajo, que comprende las tareas de administración, homologación y supervisión del puesto de trabajo de Enresa, con el fin de garantizar su disponibilidad y rendimiento.
- Operación y explotación de los sistemas, administrando toda la infraestructura informática de Enresa, incluyendo los servidores y el equipamiento electrónico que da soporte a las redes y comunicaciones. Esta tarea incluye el mantenimiento correctivo de la infraestructura, resolviendo incidentes detectados por su uso, así como el mantenimiento evolutivo que permitirá adecuar la infraestructura a nuevos requerimientos.
- Arquitectura de sistemas y despliegues, para diseñar, implantar y gestionar la arquitectura de sistemas, que es el conjunto de equipamiento y el software base que da soporte a las aplicaciones, y realizar los despliegues a producción de los cambios desarrollados en los sistemas de información de Enresa.
- Gestión de los procedimientos y de la herramienta de ticketing, que es el soporte informático para la gestión de la demanda y el control de los proveedores del DSITI, realizando el mantenimiento y evolución de esta herramienta.
- Mantenimiento y gestión de la herramienta Jira, que permitirá el seguimiento y verificación de los tickets de la herramienta Jira, así como la estimación de su coste, del calendario de ejecución y del desarrollo de los proyectos.

2. División en lotes

El contrato se divide en los siguientes lotes, en base a la especificidad de las tareas a ejecutar:

- Lote 1: Administración, operación y explotación de infraestructuras, puestos de trabajo y CAU de primer nivel de Enresa

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 3
--------------------------	----------------	--------------------------	--------------

- Lote 2: Mantenimiento y gestión de la herramienta JIRA

3. Nº del Pliego de Prescripciones Técnicas

000-ES-SI-0165

4. CPV

Para ambos lotes:

El objeto del presente contrato se corresponde con el siguiente código del Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea:

72500000 - Servicios informáticos.

5. Órgano de contratación.

El Órgano de Contratación de este contrato es el Comité de Compras.

B. PRECIO, MODIFICACIONES Y VALOR ESTIMADO

1. Presupuesto base de licitación

El presupuesto base de licitación asciende a un importe máximo de **3.808.248,54** euros (IVA incluido), por los 36 meses de duración proyectada para cada uno de los lotes.

	Importe (€)
Presupuesto (sin IVA)	3.147.312,84
Importe IVA (21%)	660.935,70
Presupuesto Base de Licitación	3.808.248,54

El presupuesto tiene la siguiente división en lotes:

Lote 1: Administración, operación y explotación de infraestructuras, puestos de trabajo y CAU de primer nivel de Enresa.

	Importe (€)
Presupuesto (sin IVA)	2.768.856,03
Importe IVA (21%)	581.459,77
Presupuesto Base de Licitación	3.350.315,80

Lote 2: Mantenimiento y gestión de la herramienta JIRA

	Importe (€)
Presupuesto (sin IVA)	378.456,81

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 4
--------------------------	----------------	--------------------------	--------------

Importe IVA (21%)	79.475,93
Presupuesto Base de Licitación	457.932,74

Este presupuesto se ha fijado, teniendo en cuenta que las tareas a realizar y los perfiles necesarios son los mismos que en la licitación correspondiente al expediente CO-SI-00-002. Así pues, se ha mantenido el método de cálculo del presupuesto base de licitación ya que ni el convenio ni el equipo de trabajo se ha modificado, ajustando el número de HBS a las necesidades actualmente previstas, sin que esto afecte sustancialmente al valor estimado del contrato. Únicamente con el objetivo de favorecer una mayor concurrencia de empresas del sector en el lote 1 se ha prescindido de exigir cuatro certificaciones para cuatro perfiles del equipo de trabajo y se ha sustituido una certificación por otra.

Lote 1:

Para la realización de las tareas de este lote se requiere de la intervención de perfiles profesionales de diferentes tipos, por lo tanto, el salario de las personas forma parte directa y fundamental del coste de los servicios requeridos y se utilizará como base de cálculo para estimar el valor máximo del coste del servicio. Se establece el coste de la Hora Básica de Servicio (HBS) con la que se calcula el coste asociado a los perfiles profesionales y su coste esta referenciado a la HBS.

A continuación, se desglosan los conceptos correspondientes a los costes laborales, para posteriormente, indicar la relación de estos con las unidades de referencia y el conjunto de las unidades requeridas para la prestación de los servicios requeridos.

A efectos del cálculo de salarios se ha considerado el XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, registrado y publicado mediante resolución de 22 de febrero de 2018 de la Dirección General de Empleo, en el BOE el 6 de marzo de 2018. Se trata del convenio en vigor y de aplicación en todo el territorio nacional y engloba en su ámbito funcional tanto a empresas consultoras como a empresas de servicios de informática.

Se establece en primer lugar la correspondencia entre los perfiles necesarios con la clasificación profesional y salarios según el citado convenio a partir de diciembre de 2019.

Clasificación profesional según el convenio de referencia (Área de actividad, grupo y nivel)	Perfil profesional	Salario mínimo anual
ÁREA 3, A I	Jefe de Proyecto	26.790,31
ÁREA 3, B I	Analista de sistemas	25.986,59
ÁREA 3, C II	Técnico de sistemas	23.039,66
ÁREA 3, C III	Técnico de microinformática	20.896,44

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 5
--------------------------	----------------	--------------------------	--------------

En segundo lugar, se considera un incremento en el salario de todos los perfiles que tiene en cuenta diversos factores relacionados con los requerimientos de estos ya que estos son muy especializados. Se trata de coeficiente multiplicativo (coef_mult) fijado tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Un aumento en función de la experiencia (%exper), que reconoce el coste derivado de la antigüedad del trabajador que se determina en un 4% por cada año de experiencia requerido.
- Un incremento que atiende a las condiciones de mercado por la especialización solicitada para el perfil y, en función del puesto, la complejidad, la responsabilidad y/o la cualificación profesional para los diferentes perfiles (%espec), lo que supone para la empresa unos gastos de formación y de mantenimiento de certificaciones que se determina en un 4% por cada cualificación personal.

El coeficiente resultante se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Coef_mult} = (1 + \%exper) \times (1 + \%espec)$$

Como resultado de aplicar este coeficiente los perfiles requeridos, los años de experiencia y la especialización se obtiene la siguiente tabla:

Rol profesional	Salario mínimo anual	%exper	%espec	Coef_mult	Salario bruto
Jefe de proyecto	26.790,31	60	20	1,92	51.437,40
Técnico de sistemas senior	25.986,59	32	16	1,53	39.759,48
Técnico de sistemas senior Azure	25.986,59	32	16	1,53	39.759,48
Técnico de sistemas senior SAP BASIS	25.986,59	32	16	1,53	39.759,48
Técnico de sistemas senior Filenet/SharePoint	25.986,59	32	16	1,53	39.759,48
Técnico de sistemas senior red	25.986,59	32	12	1,48	38.460,15
Técnico de sistemas junior	23.039,66	20	16	1,39	32.025,13
Microinformática	20.896,44	20	12	1,34	28.001,23

Por último, se tienen en cuenta los siguientes elementos:

- Seguridad social. Se estima en un 35% respecto a los salarios brutos indicados
- Gastos generales y de infraestructura de la empresa. Representan los costes estructurales de la empresa y los derivados de la provisión que se realiza para las contingencias de cada trabajador, y que además recoge los posibles beneficios sociales para los trabajadores. Se estima en un porcentaje de un 17% respecto a los salarios brutos indicados.
- Beneficio industrial, que se establece en un 6% respecto del mencionado salario bruto.

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 6
--------------------------	----------------	--------------------------	--------------

Aplicando lo anterior se obtiene:

Tarifa anual = 1,35 x 1,17 x 1,06 x Salario bruto. Tomando dos decimales obtengo que la Tarifa anual = 1,67 x Salario bruto

Aplicando esta fórmula a los salarios brutos del punto anterior se obtiene una tabla con los importes máximos que se muestran a continuación. En esta tabla se incluye el perfil profesional, el salario bruto final y la tarifa anual:

Perfil profesional	Rol profesional	Salario bruto	Tarifa anual
Jefe de proyecto	Jefe de proyecto	51.437,40	85.900,45
Analista de sistemas	Técnico de sistemas senior	39.759,48	66.398,34
Analista de sistemas	Técnico de sistemas senior Azure	39.759,48	66.398,34
Analista de sistemas	Técnico de sistemas senior SAP BASIS	39.759,48	66.398,34
Analista de sistemas	Técnico de sistemas senior FileNet/SharePoint	39.759,48	66.398,34
Analista de sistemas	Técnico de sistemas senior red	38.460,15	64.228,46
Técnico de sistemas	Técnico de sistemas junior	32.025,13	53.481,96
Técnico de microinformática	Microinformática	28.001,23	46.762,05

Tabla costes perfiles profesionales

El expediente contempla dos tipos de perfiles profesionales. Los perfiles que forman parte del equipo base de trabajo son los que Enresa considera estrictamente necesarios para dar soporte a las actividades de operativa diaria. Además del equipo base, Enresa estima que será necesaria para la correcta ejecución del contrato la dedicación de otros perfiles, que no forman parte de este equipo base. A continuación, se describen los costes derivados de cada uno de ellos.

Costes derivados de los perfiles profesionales que forman parte del equipo base de trabajo: 974.097,54 €

Para algunas de las tareas objeto de este lote es necesario contar con un equipo base de perfiles profesionales que aseguren su ejecución. El equipo base de trabajo, así como los costes correspondientes a los perfiles detallados en la “Tabla costes perfiles profesionales” son los siguientes:

Perfil profesional	Rol profesional	Tarifa anual	Número de efectivos	Coste anual
Jefe de proyecto	Jefe de proyecto	85.900,45 €	1	85.900,45 €
Analista de sistemas	Técnico de sistemas senior	66.398,34 €	0,5	33.199,17 €
Analista de sistemas	Técnico de sistemas senior Azure	66.398,34 €	0,5	33.199,17 €
Analista de sistemas	Técnico de sistemas senior red	64.228,46 €	0,5	32.114,23 €
Técnico de microinformática	Microinformática	46.762,05 €	3	140.286,16 €
Total anual:				324.699,18 €
Total contrato (36 meses)				974.097,54 €

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 7
--------------------------	----------------	--------------------------	--------------

En resumen, se estima un coste máximo total para los perfiles profesionales que forman parte del equipo base de trabajo es de 324.699,18 euros al año, y de 974.097,54 €, durante los 36 meses de duración del contrato proyectado.

Costes derivados de los perfiles profesionales que no forman parte del equipo base de trabajo: 1.747.310,88€

A partir de la tabla “Tabla costes perfiles profesionales”, y para los perfiles profesionales que no forman parte del equipo base de trabajo, se añade una columna con la tarifa hora resultado de dividir la tarifa anual por 1.800 que se corresponde con el número de horas anuales de trabajo previsto en el convenio de aplicación.

Perfil profesional	Rol profesional	Salario bruto	Tarifa anual	Tarifa hora
Analista de sistemas	Técnico de sistemas senior	39.759,48	66.398,34	36,89
Analista de sistemas	Técnico de sistemas senior Azure	39.759,48	66.398,34	36,89
Analista de sistemas	Técnico de sistemas senior SAP BASIS	39.759,48	66.398,34	36,89
Analista de sistemas	Técnico de sistemas senior FileNet/SharePoint	39.759,48	66.398,34	36,89
Analista de sistemas	Técnico de sistemas senior red	38.460,15	64.228,46	35,68
Técnico de sistemas	Técnico de sistemas junior	32.025,13	53.481,96	29,71
Técnico de microinformática	Microinformática	28.001,23	46.762,05	25,98

Con estos datos se establece una relación entre el coste por hora de cada perfil y el del perfil más básico, que se tomará como referencia para la HBS, de forma que podremos relacionar la tarifa horaria de cada perfil con la HBS.

Esta relación entre tarifas es el resultado de hacer la división entre las tarifas hora anteriores respecto a la HBS, obteniéndose la siguiente tabla de valores:

Rol Profesional	Relación tarifa hora /HBS
Técnico de sistemas senior	1,42
Técnico de sistemas senior Azure	1,42
Técnico de sistemas senior SAP BASIS	1,42
Técnico de sistemas senior FileNet/SharePoint	1,42
Técnico de sistemas senior red	1,37
Técnico de sistemas junior	1,14
Microinformática	1

Para el cálculo de los costes derivados de los perfiles profesionales que no forman parte del equipo base de trabajo se ha hecho un estudio de las tareas a realizar, se estiman las horas necesarias para realizar las tareas demandadas por este servicio, realizándose su correspondencia a HBS según la siguiente tabla:

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 8
--------------------------	----------------	--------------------------	--------------

Rol Profesional	Horas anuales estimadas	HBS
Técnico de sistemas senior	1320	1874
Técnico de sistemas senior Azure	1320	1874
Técnico de sistemas senior SAP BASIS	1980	2812
Técnico de sistemas senior FileNet/SharePoint	1980	2812
Técnico de sistemas senior red	990	1356
Técnico de sistemas junior	1980	2257
Microinformática	4950	4950
HBS anuales		17935
HBS totales (HBS x 3 años)		53805

Las tareas que hay que realizar en el marco del contrato del Lote 1 están ligadas al comportamiento de los sistemas y a las demandas de Enresa en cada momento para realizar su misión. Por ello es necesario asegurar la ejecución de los servicios demandados por Enresa al Departamento de Sistemas y Tecnologías de la información, además de mantener una mejora continua de los sistemas más allá del mero mantenimiento correctivo.

La administración, operación y explotación de infraestructuras, puestos de trabajo y CAU de primer nivel de Enresa no es previsible y está ligada al comportamiento de los sistemas corporativos y a las demandas que la empresa necesita para realizar su misión asegurando que el servicio mantiene una mejora continua. Para hacer frente a estas circunstancias se propone aumentar el número de HBS en un 25%, resultando un total de HBS igual a 67.256 horas.

Así pues, para el cálculo del presupuesto del Lote 1 se tiene la siguiente tabla:

HBS totales	67.256
Tarifa HBS	25,98 €
Coste de los perfiles que no forman parte del equipo mínimo de trabajo	1.747.310,88 €

El precio unitario máximo de licitación, a efectos de los dispuesto en el artículo 84 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (en adelante RLCAP) es el siguiente:

Concepto	N.º estimado HBS	Precio unitario máximo de licitación
Hora básica de servicio (HBS)	67.256	25,98 €

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 9
--------------------------	----------------	--------------------------	--------------

El precio unitario ofertado por los licitadores no podrá superar este precio unitario máximo.

El número de unidades indicado corresponde a una estimación de las necesidades durante el periodo de vigencia del contrato, pero el consumo responderá únicamente a las necesidades de Enresa.

Costes correspondientes a los viajes a las sedes de Enresa: 47.447,61€

Durante la vigencia del contrato, los centros de trabajo de Enresa a los que es necesario atender son los siguientes:

Nombre	Población	Provincia
Madrid (Sede central)	Madrid	Madrid
C.A. El Cabril	Hornachuelos	Córdoba
C.N. Vandellós I	Hospitalet de L'Infant	Tarragona
Alcalá de Henares	Alcalá de Henares	Madrid
C.N. José Cabrera (Zorita)	Almonacid de Zorita	Guadalajara

Es previsible que durante la vigencia del contrato el contratista deba realizar tareas que sólo se pueden ejecutar in situ en los centros de trabajo de Enresa, por lo que se prevé un gasto adicional en viajes, manutención y alojamiento.

Para los gastos de viaje y de acuerdo con el convenio vigente, el precio por km es de 0,17. Para el cálculo de la distancia entre Madrid y el centro de trabajo correspondiente se ha utilizado la aplicación Google Maps, que ofrece varias rutas con tiempo y distancia. Se ha seleccionado la ruta más rápida que se ha incrementado en un 10%. Los viajes que se pueden producir son, bien desde Madrid (que hemos denominado desplazamientos largos) o bien desde la capital de provincia más cercana al centro de trabajo (que se denominan desplazamientos cortos). La siguiente tabla muestra la relación de estos desplazamientos con su coste asociado:

Desplazamiento	Precio km convenio	Km (i/v)	Coste (€)
Desplazamiento corto C.A. El Cabril	0,17	264	44,88
Desplazamiento largo C.A. El Cabril	0,17	968	164,56
Desplazamiento corto C.N. Vandellós I	0,17	101,2	17,204
Desplazamiento largo C.N. Vandellós I	0,17	1249,6	212,432
Desplazamiento C.N. José Cabrera*	0,17	200,2	34,034

*Dado que la C.N. José Cabrera se encuentra cerca de Madrid, se ha considerado sólo el desplazamiento desde Madrid.

El convenio vigente fija el coste de la dieta de día completo (52,06 €) y de la dieta de medio día (26,03 €).

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 10
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Dependiendo del tipo de intervención, la permanencia del personal del contratista en estos centros de trabajo podrá ser superior a 1 día, por lo que habrá un gasto de pernocta. Para estimar este gasto se ha utilizado el coste medio de hotel publicado en el informe de Coyuntura Turística Hotelera (CTH) del 23 de diciembre de 2021 del INE. Este valor asciende a 88,3 € por noche (<https://ine.es/daco/daco42/prechote/cth1121.pdf>). Así pues, el número de noches de hotel se corresponderá con el número de dietas de día completo.

Del total de viajes, se estima que el 80% corresponderán a viajes en el día, por lo que les corresponderá dieta de medio día, y el 20% corresponderán a viajes de más de un día, que les corresponderá una dieta día completo y pernoctación en hotel.

La siguiente tabla muestra el coste derivado de los viajes a los centros de trabajo de Enresa por parte del contratista, incluyendo la estimación de viajes a realizar, el coste de los viajes, el coste de las dietas y el coste por pernoctación en hotel:

Concepto	Periodicidad	Unidades estimadas	Coste unitario	Coste	Observaciones
Desplazamiento corto C.A. El Cabril	1 viaje al mes	36	44,88	1.615,68	
Desplazamiento largo C.A. El Cabril	1 viaje cada dos meses	84	164,56	13.823,04	
Desplazamiento corto C.N. Vandellós I	1 viaje cada semana	144	17,204	2.477,38	
Desplazamiento largo C.N. Vandellós I	1 viaje cada dos meses	18	212,432	3.823,78	
Desplazamiento C.N. José Cabrera	1 viaje cada semana	144	34,034	4.900,90	
Total desplazamientos		426			
Dietas medio día (80% del total)		341	26,03	8.876,23	80% de las unidades estimadas
Dietas día completo (20% del total)		85	52,06	4.425,10	20% de las unidades estimadas
Pernocta hotel		85	88,3	7.505,50	Igual a las dietas día completo
			Subtotal	47.447,61	

Por lo tanto, se estima una partida fija de 47.447,61€ que se facturarán de acuerdo con los viajes realizados y con los precios recogidos en el Anexo al PCA .

Incorporando este coste a los restantes calculados, se obtiene el siguiente presupuesto base de licitación para el Lote 1:

Descripción	Importe total (36 meses de contrato)
Equipo base (partida a tanto alzado)	974.097,54
HBS (partida a precios unitarios)	1.747.310,88
Costes viaje (partida fija)	47.447,61
Presupuesto (Sin IVA)	2.768.856,03
IVA (21%)	581.459,77
Total	3.350.315,80

Lote 2.

Para la realización de las tareas de este lote se requiere de la intervención de un perfil de consultor senior para la coordinación del contrato y la realización de tareas especializadas, y de un perfil de consultor junior para la realización del resto de tareas.

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 11
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

A efectos del cálculo de salarios se ha considerado el XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, registrado y publicado mediante resolución de 22 de febrero de 2018 de la Dirección General de Empleo, en el BOE el 6 de marzo de 2018. Se trata del convenio en vigor, de aplicación en todo el territorio nacional y engloba en su ámbito funcional tanto a empresas consultoras como a empresas de servicios de informática.

Se ha establecido en primer lugar la correspondencia entre los perfiles necesarios con la clasificación profesional y salarios según el citado convenio a partir de diciembre de 2019.

Clasificación profesional según el convenio de referencia (Área de actividad, grupo y nivel)	Perfil profesional	Salario mínimo anual
ÁREA 3, A I	Jefe de Proyecto	26.790,31
ÁREA 3, C I	Consultor junior	24.640,37

En segundo lugar, se considera un incremento en el salario de todos los perfiles que tiene en cuenta diversos factores relacionados con los requerimientos de estos ya que son muy especializados. Se trata de coeficiente multiplicativo (coef_mult) fijado tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Un aumento en función de la experiencia (%exper), que reconoce el coste derivado de la antigüedad del trabajador que se determina en un 3% por cada año de experiencia requerido.
- Un incremento que responde a las condiciones de mercado por la especialización solicitada para el perfil y, en función del puesto, la complejidad, la responsabilidad y/o la cualificación profesional para los diferentes perfiles (%espec) y que supone para la empresa unos gastos de formación y de mantenimiento de certificaciones adicionales que se determina en un 3% por cada cualificación personal.

El coeficiente resultante de ambos incrementos se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Coef_mult} = (1+\%exper) \times (1+\%espec)$$

Como resultado de aplicar este coeficiente se obtiene la siguiente tabla:

Perfil profesional	Rol profesional	Salario mínimo anual	%exper	%espec	Coef_mult	Salario bruto
Jefe de proyecto	Jefe de proyecto	26.790,31	45	15	1,67	44.739,82
Consultor junior	Consultor junior	24.640,37	15	9	1,25	30.800,46

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 12
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Por último, para elaborar la tarifa por cada perfil se tienen en cuenta los siguientes elementos:

- Seguridad social. Se estima en un 35% respecto a los salarios brutos indicados.
- Gastos generales y de infraestructura de la empresa. Representan los costes estructurales de la empresa y los derivados de la provisión que se realiza para las contingencias de cada trabajador, y que además recoge los posibles beneficios sociales para los trabajadores. Se estima en un porcentaje de un 17% respecto a los salarios brutos indicados.
- Beneficio industrial, que se establece en un 6% respecto del mencionado salario bruto.

Aplicando lo anterior se obtiene:

Tarifa anual = $1,35 \times 1,17 \times 1,06 \times$ Salario bruto. . Tomando dos decimales obtengo que la Tarifa anual = $1,67 \times$ Salario bruto

Aplicando esta fórmula a los salarios brutos del punto anterior se obtiene una tabla con los importes máximos que se muestran a continuación. En esta tabla se incluye el perfil profesional, el salario bruto final y la tarifa anual:

Perfil profesional	Rol profesional	Salario bruto	Número de efectivos	Tarifa anual
Jefe de proyecto	Jefe de proyecto	44.739,82 €	1	74.715,50 €
Consultor junior	Consultor junior	30.800,46 €	1	51.436,77 €
Total anual:				126.152,27 €
Total contrato (36 meses)				378.456,81 €

En resumen, para el Lote 2 se ha estimado un coste máximo anual de 126.152,27 euros, de lo que resultan 378.456,81 euros para los 36 meses de duración del contrato proyectado.

Por lo tanto, el presupuesto base de licitación para el Lote 2 es el siguiente :

Presupuesto (sin IVA)	378.456,81
Importe IVA (21%)	79.475,93
Presupuesto Base de Licitación	457.932,74

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 13
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Así pues, el presupuesto base de licitación resulta de la suma:

Presupuesto base de licitación	
Presupuesto Lote 1	2.768.856,03 €
Presupuesto Lote 2	378.456,81 €
Presupuesto base de licitación (IVA excluido)	3.147.312,84 €
Importe IVA (21%)	660.935,70 €
TOTAL	3.808.248,54 €

Para el cálculo de este presupuesto base de licitación y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 100 de la LCSP, el desglose en cuanto a los costes directos e indirectos es el siguiente :

Costes	Lote 1	Lote 2	Licitación
	Importe	Importe	Importe
Costes directos (77%)	2.132.019,14	291.411,74	2.423.430,88
Costes indirectos (23%)	636.836,89	87.045,07	723.881,96
Gastos generales (17%)	470.705,53	64.337,65	535.043,18
Beneficio industrial (6%)	166.131,36	22.707,42	188.838,78
Total sin IVA	2.768.856,03	378.456,81	3.147.312,84
IVA 21%	581.459,77	79.475,93	660.935,70
Total (con IVA)	3.350.315,80	457.932,74	3.808.248,54

2. Distribución por anualidades

La previsión de ejecución de los contratos por anualidades es la siguiente:

Total (Lote 1 + Lote 2)	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2026
Importe de la licitación por años (€)	786.828,21	1.049.104,28	1.049.104,28	262.276,07

Los gastos derivados de los contratos se financiarán con cargo al siguiente concepto presupuestario: 343-SI-Explotación y mantenimiento de sistemas.

La distribución por anualidades de cada uno de los lotes es la siguiente:

Lote 1:

Lote 1	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2026
Importe de la licitación por años (€)	692.214,01	922.952,01	922.952,01	230.738,00

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 14
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Lote 2:

Lote 1	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2026
Importe de la licitación por años (€)	94.614,20	126.152,27	126.152,27	31.538,07

3. Sistema de determinación del precio

El sistema de determinación del precio es mixto y se fija considerando las distintas prestaciones que conforman su objeto.

Para el **Lote 1**, el precio se fija en precios unitarios excepto para el precio de los perfiles profesionales que forman parte del equipo base de trabajo que se fija a tanto alzado. Adicionalmente, se contempla una partida fija para posibles viajes ,que se utilizará solo en el caso de que se produzca la necesidad y previa aceptación de Enresa.

Para el **lote 2**, se fija a tanto alzado.

4. Posibilidad de Modificación:

Lote 1: Sí se contempla la posibilidad de modificación.

Porcentaje máximo sobre el precio del contrato de modificaciones al alza: 20 %

Porcentaje máximo sobre el precio del contrato de modificaciones a la baja: No se establecen modificación a la baja.

Supuestos de aplicación de la modificación: El contrato a que dé lugar el **lote 1** podrá modificarse, conforme al artículo 204 de la de la Ley 9/2017, para ampliar los recursos asignados a la ejecución del contrato cuando se produzca la siguiente circunstancia:

- Durante la ejecución del contrato, Enresa asumirá la titularidad de la C.N. de Santa María de Garoña, así como otros proyectos en ejecución del Plan de Sistemas o que resulten del análisis que se está realizando para adaptar los sistemas de Enresa al Esquema Nacional de Seguridad. Por ello, el contrato se podrá modificar para aumentar el número de HBS a prestar. El importe de la modificación o de las sucesivas modificaciones no superará, en ningún caso, el 20% del precio de adjudicación del contrato del Lote 1.

Lote 2: No se contempla la posibilidad de modificación.

5. Valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato asciende a **6.168.473,42** euros y se ha determinado considerando la duración máxima prevista de los contratos de la licitación proyectada, las posibles prórrogas de 24 meses contempladas para ambos lotes y el valor máximo de las modificaciones previstas (20%) en el lote 1.

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 15
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Importe Total Pagadero, IVA excluido (€)	3.147.312,84
Importe máximo de la prórroga (lote 1 y 2), IVA excluido (€)	2.467.389,37
Modificaciones máximas previstas 20% (lote1), IVA excluido (€)	553.771,21
Valor estimado (€)	6.168.473,42

El valor estimado por lotes es el siguiente:

Lote 1

Importe Total Pagadero, IVA excluido (€)	2.768.856,03
Importe máximo de la prórroga, IVA excluido (€)	2.215.084,83
Modificaciones máximas previstas 20%, IVA excluido (€)	553.771,21
Valor estimado (€)	5.537.712,07

Lote 2

Importe Total Pagadero, IVA excluido (€)	378.456,81
Importe máximo de las prórrogas, IVA excluido (€)	252.304,54
Valor estimado (€)	630.761,35

Por su valor estimado, el contrato proyectado está sujeto a regulación armonizada

6. Revisión de precios: No procede

7. Presupuesto máximo a los efectos de la D.A. 33ª de la LCSP.

Para el Lote 1:

Conforme al precio unitario y al número de Horas básicas de servicio (HBS) estimadas para el lote 1, el presupuesto máximo, a que se refiere la DA trigésima tercera de la LCSP, asciende a 1.747.310,88 **euros**, IVA no incluido según el siguiente desglose:

	Número estimado HBS	Precio unitario máximo (€) IVA excluido)	Presupuesto máximo DA 33ª (€) IVA excluido
HBS estimadas para el Lote 1	67.256	25,98 €	1.747.310,88

Las horas básicas de servicio (HBS) se llevarán a cabo en función de las necesidades de Enresa, sin que ésta quede obligada a la realización de un número específico de horas,

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 16
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

ni a una determinada cuantía global, ni a la ejecución total del presupuesto estimado para esta partida en el lote 1.

Para el lote 2: No procede.

C. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO. POSIBLES PRÓRROGAS.

1. Lugar

Para el **Lote 1**, la prestación del servicio se realizará desde las siguientes dependencias:

- En cuanto a la atención a usuarios, el contrato se ejecutará en la sede social de Enresa de Madrid, en la instalación del C.A. El Cabril (Córdoba) o en las dependencias del contratista, conforme a lo establecido en el PPT. Podrá requerirse la prestación del servicio en otras sedes de Enresa para determinados trabajos que no puedan realizarse en remoto.
- El resto de las tareas comprendidas en este lote se ejecutarán en las dependencias del contratista salvo las que, por su propia naturaleza, tengan que realizarse necesariamente en las dependencias de Enresa.

Para el **Lote 2**, las tareas se ejecutarán desde las dependencias del contratista.

2. Plazo de ejecución

Para ambos lotes la duración del contrato será de 36 meses, dando comienzo el día siguiente a la formalización de los correspondientes contratos.

3. Prórrogas

El contrato será prorrogable por un plazo máximo de 24 meses, en una o varias prórrogas, y para ambos lotes.

D. PROCEDIMIENTO

1. Forma de tramitación

Tramitación: Urgente

Procedimiento: Abierto

2. Limitación en el número de lotes a los que una misma empresa puede concurrir: No se limita.

3. Limitación del número de lotes que pueden ser adjudicados a una misma empresa: No se limita.

4. Se admite la presentación de la oferta en papel: No se admite.

5. Número de archivos electrónicos o sobres que hay que presentar:

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 17
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Para ambos lotes:

Se presentarán **tres (3) archivos electrónicos:**

- **Archivo electrónico A:** Documentación acreditativa del cumplimiento de requisitos previos.
- **Archivo electrónico B:** Documentación relativa a los criterios de ponderación que dependen de un juicio de valor.
- **Archivo electrónico C:** Proposición de criterios evaluables mediante fórmula.

En ningún caso será posible entregar toda la documentación en el mismo archivo electrónico, o mezclar sus distintos contenidos.

La inclusión en el archivo electrónico A de datos que sean objeto de valoración en los archivos electrónicos B o C podrá suponer la exclusión de la oferta en la licitación. Así mismo, la inclusión en el archivo electrónico B de datos de contenido económico o de otros que sean objeto de valoración de forma automática, podrá suponer la exclusión de la oferta en la licitación.

E. DOCUMENTACIÓN PREVIA

NOTA: La documentación previa que figura en los siguientes epígrafes (1 a 7), se requerirá únicamente al licitador que resulte mejor clasificado (artículo 150 de la LCSP), por lo que no se incluirá en el archivo electrónico A de la licitación.

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 87.2 y 96 de la LCSP, los licitadores podrán utilizar, alternativamente, como medio de acreditación de la documentación previa que figura en este epígrafe, la inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público.

1. Habilitaciones empresariales o profesionales

Para ambos lotes: No se exigen

2. Certificado acreditativo de clasificación: Grupo /Subgrupo /Categoría

Para ambos lotes: No aplica. Considerado el CPV aplicable a los servicios objeto del contrato no existe grupo o subgrupo de clasificación aplicable.

3. Solvencia económica y financiera

Conforme al Pliego-Tipo aprobado la solvencia económica se acreditará mediante el volumen anual de negocios, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas por el importe que se indica a continuación para cada uno de los lotes:

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 18
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Lote 1: Administración, operación y explotación de infraestructuras, puestos de trabajo y CAU de primer nivel de Enresa: 600.000 €

Lote 2: Mantenimiento y gestión de la herramienta JIRA: 90.000 €

Forma de acreditación para ambos lotes:

El volumen de negocio se acreditará con la presentación de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocio mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

NOTA.: *En caso de licitar a varios lotes, el volumen anual de negocios referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles, deberá ser al menos la suma de los importes exigidos para los lotes a los que se licite. De no alcanzar dicha cuantía, se admitirá la oferta únicamente para aquellos lotes cuyos importes de solvencia económica queden totalmente cubiertos por el volumen anual de negocios presentado por el licitador, en los términos exigidos en este apartado, entendiéndose cubiertos los lotes por orden de mayor a menor presupuesto base de licitación asociado, IVA excluido.*

4. Solvencia técnica y profesional

Lote 1: Administración, operación y explotación de infraestructuras, puestos de trabajo y CAU de primer nivel de Enresa:

- a) Conforme al Pliego-Tipo aprobado la solvencia técnica se acreditará mediante una relación de los principales servicios similares al objeto del contrato realizados en los últimos 3 años que incluya importe, fechas y destinatario público o privado, de los mismos.

Deberán acreditar la realización de al menos tres (3) servicios similares al objeto del contrato, realizados en los últimos 3 años. El importe anual acumulado en el año de mayor ejecución será igual o superior a 420.000 €

- b) El equipo mínimo de trabajo necesario para la ejecución del contrato pertenezca o no al equipo base, estará formado por los siguientes perfiles con la cualificación y experiencia que se indica a continuación:

Equipo Base

Un Jefe de proyecto:

- Titulación equivalente a Ingeniero superior, licenciado o grado más máster en Informática/Telecomunicaciones/Industriales o carreras de ciencias (Matemáticas, Físicas, Químicas, Biología, Económicas).
- Experiencia de 15 años en proyectos de mantenimiento de sistemas y soporte CAU.

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 19
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Un Técnico de sistemas senior:

- Titulación mínima equivalente a Ingeniero Técnico, diplomatura o grado en Informática/Telecomunicaciones/Industriales o carreras de ciencias.
- Experiencia de 8 años como consultor de sistemas.

Un Analista de sistemas senior Azure:

- Titulación mínima equivalente a Ingeniero Técnico, diplomatura o grado en Informática/Telecomunicaciones/Industriales o carreras de ciencias.
- Experiencia de 4 años como consultor de sistemas Azure.

Un Técnico de sistemas senior redes y comunicaciones:

- Titulación mínima equivalente a Ingeniero Técnico, diplomatura o grado en Informática/Telecomunicaciones/Industriales o carreras de ciencias.
- Experiencia de 8 años como consultor de redes.

Tres Microinformática:

- Titulación de Grado superior en formación profesional.
- Experiencia de 5 años en tareas de microinformática.

Perfiles no pertenecientes al equipo base

Un Técnico de sistemas senior SAP BASIS:

- Titulación mínima equivalente a Ingeniero Técnico, diplomatura o grado en Informática/Telecomunicaciones/Industriales o carreras de ciencias.
- Experiencia de 8 años con consultor de SAP BASIS.

Un Técnico de sistemas senior FileNet / SharePoint:

- Titulación mínima equivalente a Ingeniero Técnico, diplomatura o grado en Informática/Telecomunicaciones/Industriales o carreras de ciencias.
- Experiencia de 8 años como consultor de FileNet / SharePoint.

Un Técnico de sistemas junior:

- Titulación mínima equivalente a Ingeniero Técnico, diplomatura o grado en Informática/Telecomunicaciones/Industriales o carreras de ciencias.
- Experiencia de 5 años como consultor de sistemas.

- c) Con el fin de cubrir los estándares de seguridad, calidad y gestión propios de los servicios demandados, la empresa licitadora deberá disponer de las siguientes certificaciones o equivalentes: UNE-ISO/IEC 27001 – Seguridad de la información y la ISO 20000 – Calidad de los servicios ITIL.

Lote 2: Mantenimiento y gestión de la herramienta JIRA:

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 20
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

- a) Conforme al Pliego-Tipo aprobado la solvencia técnica se acreditará mediante una relación de los principales servicios similares al objeto del contrato realizados en los últimos 3 años que incluya importe, fechas y destinatario público o privado, de los mismos.
Deberán acreditar la realización de al menos tres (3) servicios similares al objeto del contrato, realizados en los últimos 3 años. El importe anual acumulado en el año de mayor ejecución será igual o superior a 60.000 €.

- b) El equipo mínimo de trabajo necesario para la ejecución del contrato estará formado por los siguientes perfiles con la cualificación y experiencia que se indica a continuación:

Un Jefe de proyecto:

- Titulación equivalente a Ingeniero superior, licenciado o grado más máster en Informática/Telecomunicaciones/Industriales o carreras de ciencias (Matemáticas, Físicas, Químicas, Biología, Económicas).
- Experiencia de 15 años en dirección de proyectos.

Un Consultor junior:

- Titulación mínima equivalente a Ingeniero Técnico, diplomatura o grado en Informática/Telecomunicaciones/Industriales o carreras de ciencias.
- Experiencia de 5 años en oficina de proyectos.

- c) Con el fin de cubrir los estándares de seguridad, calidad y gestión propios de los servicios demandados, la empresa licitadora deberá disponer de las siguientes certificaciones o equivalentes: UNE-ISO/IEC 27001 – Seguridad de la información y la ISO 20000 – Calidad de los servicios ITIL.

Forma de acreditación, en ambos lotes:

- a) En cuanto a los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante una relación que incluya el importe, fechas y el destinatario público o privado de los mismos. Se aportará para su acreditación certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.
- b) En cuanto a la solvencia relativa al equipo de trabajo se acreditará mediante la presentación de la siguiente documentación:
- Copia de las titulaciones académicas requeridas.
 - Se rellenará la siguiente tabla con la información extraída de los CV que deberá ajustarse a la experiencia requerida. Se indicará la instalación/proyecto donde se ha desarrollado el servicio, el periodo de realización y el alcance del servicio conforme a lo requerido:

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 21
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Perfil profesional	Instalación / Proyecto	Cliente/ Promotor	Actividades / tareas realizadas por el perfil propuesto	Fecha inicio (dd/mm/aa)	Fecha fin (dd/mm/aa)	Experiencia (en meses)

Se deberá identificar el CV con el perfil que vaya a ocupar en la organización del servicio.

Los CV deberán presentarse siguiendo el modelo Europass (<http://europass.cedefop.europa.eu/es/documents/curriculum-vitae>) para cada uno de los perfiles acompañado de una declaración responsable firmada en la que se declare que se ha contrastado por el licitador la veracidad del contenido de los CV que se aportan.

NOTA: En caso de licitar a varios lotes, la suma de los principales servicios o trabajos ejecutados que constituyen el objeto del contrato en el conjunto de los tres últimos años (IVA o impuestos equivalentes excluidos) deberá ser al menos la suma de los importes exigidos para los lotes a los que se licite. De no alcanzar dicha cuantía, se admitirá la oferta únicamente para aquellos lotes cuyos importes de solvencia técnica queden totalmente cubiertos por la suma de los principales servicios o trabajos que presente el licitador, en los términos exigidos en este apartado, entendiéndose cubiertos los lotes por orden de mayor a menor presupuesto base de licitación asociado, IVA excluido.

5. Nivel de Garantía de Calidad exigido

Para ambos lotes: No procede, dado el objeto del contrato.

6. Adscripción de medios: Para ambos lotes: No se exige.

7. Garantía provisional: Para ambos lotes: No se exige

F. CONTENIDO DE LA PROPOSICIÓN RELATIVA A CRITERIOS DE PONDERACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR.

Lote 1:

Los licitadores incluirán en el archivo electrónico B una oferta técnica de un máximo de 55 páginas en castellano (incluyendo anexos), formato Arial 11 o similar e interlineado sencillo, en formato PDF y firmada electrónicamente por apoderado o representante de la empresa. La oferta deberá ajustarse al siguiente esquema:

- Resumen Ejecutivo (máximo 5 páginas). En este apartado se sintetizarán los puntos clave de la oferta del licitador junto con los aspectos diferenciales o que considera que aportan valor añadido al servicio.

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 22
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

- Ejecución del servicio (máximo 25 páginas). El licitador incluirá la descripción de la ejecución del servicio haciendo hincapié en las siguientes fases:
 - Fase de asunción del servicio. Con la planificación de la asunción. Se incluirá un cronograma ajustado a la realidad con identificación clara de las reuniones, intervinientes y los principales aspectos a tratar.
 - Fase de ejecución efectiva del servicio. En este apartado el licitador indicará cómo va a desarrollar el servicio, haciendo hincapié en su proactividad y en su mejora. Además, el licitador añadir una propuesta de tablas de estimación en HBS de las tareas más comunes en este tipo de servicio. Estas tablas se completarán durante el servicio y servirán para el seguimiento de los tickets Jira.
 - Fase de devolución del servicio, indicando el equipo de trabajo, la documentación y la planificación de la devolución del servicio.
- Mejora continua (máximo 25 páginas).
 - Plan de Calidad y Mejora del servicio, basado en la norma ISO 9001, deberá presentar un plan que contenga:
 - El modelo de gobernanza y marco procedimental.
 - La metodología de seguimiento del plan.
 - Informes.

Lote 2:

Los licitadores incluirán en el archivo electrónico B una oferta técnica de un máximo de 50 páginas en castellano (incluyendo anexos), formato Arial 11 o similar e interlineado sencillo, en formato PDF y firmada electrónicamente por apoderado o representante de la empresa. La oferta deberá ajustarse al siguiente esquema:

- Resumen Ejecutivo (máximo 5 páginas). En este apartado se sintetizarán los puntos clave de la oferta del licitador junto con los aspectos diferenciales o que considera que aportan valor añadido al servicio.
- Ejecución del servicio (máximo 25 páginas). El licitador incluirá la descripción de la ejecución del servicio haciendo hincapié en los siguientes puntos:
 - La propuesta para el seguimiento de los tickets Jira, indicando el procedimiento a utilizar.
 - Cuadro de mando de todas las tareas en Jira indicando entre otros la prioridad, si cumple SLA, tiempo de resolución y tiempo de respuesta.
 - Seguimiento de los tiempos de resolución de tickets Jira y su validación.
 - Fase de devolución del servicio, indicando el equipo de trabajo y la planificación de la devolución del servicio.

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 23
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

- Mejora continua (máximo 20 páginas).
 - Plan de mejora de la herramienta Jira. Proponiendo un procedimiento para su ejecución y estudios de mejora de la herramienta.

NOTA: Los documentos no incluirán ninguna información que sea objeto de valoración automática conforme a los apartados H.3. “Criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas distintos del precio” y H.4. “Puntuación máxima oferta económica” del presente documento. Esta información deberá aportarse en el archivo electrónico C de cada uno de los lotes al que se licite. La inclusión de estos datos en el archivo electrónico B podrá ser motivo de exclusión de la licitación.

G. CONTENIDO DE LA PROPOSICIÓN RELATIVA A CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA.

1. **Documentos distintos a la oferta económica cuyo contenido se valore mediante fórmula.**

Deberá presentar la declaración conforme al modelo del ANEXO 5 (modelo de criterios técnicos objetivos), que corresponda en función del lote al que se licite, debidamente cumplimentado, en formato PDF y firmada electrónicamente por apoderado o representante de la empresa.

2. **¿Se admiten variantes o mejoras?** No.

H. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y EVALUACIÓN DE OFERTAS.

1. **Criterios cualitativos cuya valoración depende de un juicio de valor**

Lote 1

Se otorgarán hasta un **máximo de 45 puntos** en base a los criterios valorables de forma automática que a continuación se detallan:

ELEMENTOS A VALORAR	Puntuación
Ejecución del servicio	35
<u>Fase de asunción.</u> Se valorará con <u>hasta 5 puntos</u> que el cronograma presentado sea ajustado a las necesidades del proyecto, identificando claramente las reuniones, intervinientes y principales aspectos a tratar.	5
<u>Fase de ejecución efectiva del servicio</u> Se valorará con <u>hasta 15 puntos</u> el nivel detalle y la coherencia de la propuesta del licitador y cómo plantea el desarrollo de las actividades valorándose la proactividad con la que va a desarrollar el servicio y cómo va a realizar una mejora de este. Se valorará con <u>hasta 10 puntos</u> el nivel de detalle de la tabla con la propuesta de estimación de actividades del servicio en HBS así como el grado de eficiencia de	25

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 24
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

estas estimaciones. Se primarán aquellas ofertas que muestren un alto número de tareas y que minimicen los tiempos estimados en su realización.	
<u>Fase de devolución del servicio</u> Se valorará con <u>hasta 5 puntos</u> la completitud de los documentos a entregar y cómo se va a realizar esta fase. Se primarán aquellas ofertas que presenten una paralelización de actividades que conlleve una mejor transferencia del conocimiento con el posterior contratista.	5
Mejora continua	10
Se valorará con <u>hasta 10 puntos</u> el detalle y la adecuación del plan de calidad y mejora con el servicio a prestar en Enresa, en especial en lo relativo a la calidad y completitud de los entregables, al marco procedimental, a su seguimiento y a los informes.	10

Lote 2

Se otorgarán hasta un **máximo de 45 puntos** en base a los criterios valorables de forma automática que a continuación se detallan:

ELEMENTOS QUE VALORAR	Puntuación
Ejecución del servicio	35
<u>Fase de ejecución efectiva del servicio</u> Se valorará con <u>hasta 10 puntos</u> el nivel detalle y la coherencia de la propuesta de seguimiento de los tickets Jira, en particular que el procedimiento incluya el control de todos los tickets y garantice su seguimiento pormenorizado. Se valorará con <u>hasta 10 puntos</u> que el cuadro de mando contenga toda la información necesaria y que proporcione una visión del estado de los tickets en Jira. Se valorará igualmente que el cuadro de mando sea de fácil implantación y a coste cero para Enresa. Se valorará con <u>hasta 10 puntos</u> que el procedimiento de seguimiento de los tickets Jira contemple todo el ciclo su ciclo de vida y que detecte desviaciones en los tiempos de resolución y que en la validación minimice los tiempos de estimación.	30
<u>Fase de devolución del servicio</u> Se valorará con <u>hasta 5 puntos</u> la completitud de los documentos a entregar y cómo se va a realizar esta fase. Se primarán aquellas ofertas que presenten una paralelización de actividades que conlleve una mejor transferencia del conocimiento con el posterior contratista.	5
Mejora continua	10
Se valorará con <u>hasta 10 puntos</u> el detalle y la eficacia de la planificación de las mejoras de la herramienta Jira. Se valorará que el licitador explique los diferentes plugins que se pueden incluir en la herramienta analizando el beneficio que suponen para el servicio y sus costes.	10

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 25
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

2. Umbral mínimo de puntuación para los criterios cuya valoración depende de un juicio de valor

Para ambos lotes:

Las ofertas cuya puntuación de los criterios sometidos a juicio de valor sea inferior a 22,5 puntos en la primera fase (sobre un máximo de 45 puntos) se considerarán técnicamente insuficientes y no continuaran en el proceso.

3. Criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas distintos del precio

Para el lote 1:

Se otorgarán hasta un **máximo de 10 puntos** en base a los criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas distintos del precio que a continuación se detallan:

- **Realización de auditorías de seguridad.** Se otorgarán cinco puntos (5) a las ofertas que recojan el compromiso de realización, cada año de vigencia del contrato, de una auditoría técnica de seguridad, servicio e infraestructura de Enresa, que incluya al menos un pentest y análisis de vulnerabilidades basado en caja blanca, así como el uso de la herramienta CLARA del CCN-CERT para determinar el estado de seguridad en relación con el ENS, realizada por personal externo al servicio.
- **Realización de auditorías de documentación.** Se otorgarán cinco puntos (5) a las ofertas que recojan el compromiso de realización, cada año de vigencia del contrato, de dos auditorías de documentación por personal externo al servicio.

Para el lote 2:

Se otorgarán hasta un **máximo de 10 puntos** en base a los criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas distintos del precio que a continuación se detallan:

- **Auditoría de las estimaciones.** Se otorgarán cinco puntos (5) a las ofertas que recojan el compromiso de realización, cada año de vigencia del contrato, de una auditoría de las estimaciones básicas de los tickets Jira con el fin de minorar estos tiempos y ajustarlos a la realidad. Se tomarán como base las tablas de estimaciones y los métodos de estimación utilizados en los tickets Jira. Esta auditoría se realizará con medios externos al servicio.
- **Estudio anual de mejora de los procesos Jira.** Se otorgarán cinco puntos (5) a las ofertas que recojan el compromiso de realización, cada año de vigencia del contrato, de un estudio anual de mejora de los procesos Jira dirigida a proporcionar a Enresa un ahorro en tiempo y/o coste de gestión de la herramienta Jira y de sus procedimientos.

4. Puntuación máxima oferta económica

Lote 1: Máximo 45 puntos.

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 26
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Se asignará un máximo de **45 puntos** a la oferta más baja. El resto de las ofertas serán valoradas proporcionalmente, de acuerdo con la fórmula recogida en el Pliego tipo de cláusulas administrativas.

Las ofertas económicas presentadas deberán recoger la totalidad de las partidas que se contemplan (equipo base y hora básica de servicio). Quedarán excluidas las ofertas que no cumplan este requisito.

Los importes ofertados no podrán superar:

- El importe máximo correspondientes a los servicios del equipo base asciende 974.097,54 €, IVA excluido.
- El precio unitario máximo de licitación fijado para las Hora básica de servicio que es de 25,98 €/ HBS, IVA excluido

A efectos de comparar las ofertas, de otorgar la puntuación a cada licitador y de determinar si la oferta incurre en valores anormales o desproporcionados, se sumarán los siguientes importes:

- El importe total ofertado para la partida de equipo base.
- El importe resultante de multiplicar el precio unitario ofertado por el número estimado de HBS.

La cifra que tendrá la consideración de precio del contrato a los efectos de los cálculos relativos a modificaciones y penalidades será la resultante de sumar las siguientes cifras:

- El importe total ofertado para el servicio a desarrollar por el equipo base.
- El importe resultante de multiplicar el precio unitario adjudicado por la cantidad estimada de HBS.
- El importe de la partida fija establecida para los viajes a los centros de trabajo de Enresa.

Lote 2: Máximo 45 puntos.

Se asignará un máximo de **45 puntos** a la oferta más baja. El resto de las ofertas serán valoradas proporcionalmente, de acuerdo con la fórmula recogida en el Pliego tipo de cláusulas administrativas.

El importe ofertado no podrá superar el presupuesto base de licitación que asciende a 378.456,81€ IVA excluido.

Para ambos lotes:

Las ofertas incluirán todos los costes que graven el servicio (IVA excluido).

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 27
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Los precios ofertados (IVA excluido con hasta dos decimales) serán fijos para todo el periodo de vigencia del contrato.

Los licitadores deberán aportar el Anexo de oferta económica, que corresponda en función del lote al que se licite, debidamente cumplimentado, en formato PDF y firmado electrónicamente por el representante legal o apoderado de la empresa, según modelo propuesto en el Anexo 4 al PTCA.

5. Parámetros para considerar ofertas anormales o desproporcionadas relativos a criterios de valoración distintos del precio.

No se establecen.

I. GARANTÍA DEFINITIVA.

1. Garantía definitiva: Sí

Para ambos lotes: Se exigirá una garantía definitiva que ascenderá al **5% del importe del precio de adjudicación, IVA excluido**

2. Garantía complementaria: No

3. Plazo de garantía: 3 meses

J. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

Un técnico del Departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información.

K. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.

Para ambos lotes:

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 202 de la LCSP, se establece la siguiente condición especial de ejecución de carácter medioambiental:

- Durante la ejecución del contrato las comunicaciones formales, documentos, resúmenes, informes, etc. asociadas a los servicios prestados, se realizarán por el contratista en formato digital y se remitirán vía telemática a fin de evitar el uso del papel.

NOTA: Todas las condiciones especiales de ejecución que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen de la ejecución del mismo. Art. 202.4 LCSP.

L. OBLIGACIONES ESENCIALES DEL CONTRATO.

No se establecen.

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 28
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

M. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

Para el lote 1:

Con el fin de cubrir los estándares de calidad y seguridad en el ámbito del servicio, el contratista presentará, en el plazo de 10 días hábiles desde la formalización del contrato, la siguiente certificación, en vigor:

- Certificación Microsoft Nivel Gold.

El contratista deberá mantener las citadas certificaciones en vigor durante la ejecución del contrato.

Para el lote 2:

Con el fin de cubrir los estándares de calidad y seguridad en el ámbito del servicio, el contratista presentará, en el plazo de 10 días hábiles desde la formalización del contrato, la siguiente certificación, en vigor:

- Certificación Jira Solution Partner.

El contratista deberá mantener las citada certificación en vigor durante la ejecución del contrato.

Para ambos lotes:

1. Durante la fase de asunción del servicio el contratista deberá acreditar que los miembros del equipo de trabajo disponen de las certificaciones indicadas en el apartado 2.3 del PPT. Estas certificaciones deberán estar vigentes durante toda la vigencia del contrato.
2. El contratista se comprometerá a que, en caso de sustitución de cualquiera de los integrantes del equipo de trabajo, el nuevo personal deberá cumplir los requisitos de solvencia y disponer de las certificaciones correspondientes al perfil a desempeñar

N. SUBCONTRATACIÓN: *SE ADMITE*.

No se establecen tareas críticas que deben ser ejecutadas directamente por el contratista principal.

En la oferta se indicará, en su caso, la parte del contrato que el licitador tenga previsto subcontratar, señalando su importe y el nombre o perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia que reúnan los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización.

O. PENALIDADES.

Para ambos lotes:

Además de las establecidas en el Pliego Tipo de Cláusulas Administrativas, la ejecución de los contratos queda sujeta a los **Acuerdos de nivel de servicio (ANS)** recogidos en el Anexo 7 (modelo ANS), que corresponda en función del lote al que se licite, que darán lugar a penalidades específicas descritas en el citado anexo.

La periodicidad de los ANS será mensual y se medirán a partir del segundo mes de inicio de la fase de prestación del servicio. Se reportarán en un informe del coordinador del servicio designado por el contratista al responsable del contrato por parte de Enresa. El resultado de

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 29
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

la aplicación de los ANS se reflejará en la primera factura que se emita una vez enviado el informe.

La aplicación de los ANS no tiene carácter excluyente.

P. FORMA DE PAGO.

Para el lote 1

La facturación tendrá periodicidad mensual desglosando el importe correspondiente al equipo base, las HBS empleadas y los viajes realizados.

En el caso del equipo base de trabajo la cuantía de cada factura será la correspondiente a la parte proporcional de un mes respecto del precio total ofertado para los 36 meses de duración del contrato. Los perfiles del equipo base y su dedicación están recogidos en la siguiente tabla:

Perfil	Equipo mínimo
Jefe de proyecto	1
Técnico de sistemas senior	0,5
Técnico de sistemas senior azure	0,5
Técnico de sistemas senior red	0,5
Microinformática	3

En el caso de las HBS, se facturarán de la siguiente forma:

- En el caso de tickets Jira que no tengan una estimación previa, se facturarán las HBS empleadas en su resolución.
- En el caso de tickets Jira con estimación previa se facturarán las HBS estimadas en el ticket. El cálculo se realizará de acuerdo con las siguientes tablas que establecen la ratio entre las HBS y las horas empleadas por cada perfil para la resolución de cada ticket:

Rol Profesional	Relación tarifa hora /HBS
Técnico de sistemas senior	1,42
Técnico de sistemas senior Azure	1,42
Técnico de sistemas senior SAP BASIS	1,42
Técnico de sistemas senior FileNet/SharePoint	1,42
Técnico de sistemas senior red	1,37
Técnico de sistemas junior	1,14
Microinformática	1

A las horas totales recogidas en los tickets Jira, convertidas en HBS, de acuerdo con los coeficientes de la tabla anterior, se restarán las HBS correspondientes a la parte de los

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 30
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

costes derivados de los perfiles profesionales que forman parte del equipo base de trabajo recogidos en el punto anterior y considerando las dedicaciones de cada perfil.

En el caso de los viajes realizados durante el periodo de facturación, que hayan sido aprobados por Enresa, se facturarán por el importe que corresponda al desplazamiento realizado, las dietas y la pernoctación de acuerdo a la siguiente tabla:

Concepto	Importe
Desplazamiento corto C.A. El Cabril	44,88
Desplazamiento largo C.A. El Cabril	164,56
Desplazamiento corto C.N. Vandellós I	17,204
Desplazamiento largo C.N. Vandellós I	212,432
Desplazamiento C.N. José Cabrera	34,034
Dietas medio día	26,03
Dietas día completo	52,06
Pernocta hotel	88,3

Enresa no se compromete a un consumo mínimo de la partida de viajes sino que dependerá de las necesidades.

Para el lote 2

El periodo de facturación será mensual, y se corresponderá con la parte proporcional de un mes respecto al precio total ofertado para los 36 meses de duración del contrato.

Para ambos lotes:

El pago se efectuará tras el visto bueno a la factura por parte del responsable del contrato de Enresa.

La ejecución del contrato queda sujeta a los Acuerdos de nivel de servicio (ANS) indicados en el epígrafe O "Penalizaciones".

No se admiten abonos a cuenta

No se admiten entregas y pagos parciales

Q. FINALIDAD PARA LA QUE SE CEDEN LOS DATOS

Para ambos lotes: No procede

En el presente expediente no se cederán datos personales. Asimismo, la ejecución del contrato no implicará el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 31
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

ANEXO 2

Para ambos lotes

DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

D/D^a..... D.N.I. n^o..... en nombre y representación de la persona física/jurídica....., NIF..... con domicilio en.....

SE COMPROMETE, en caso de resultar adjudicatario del expediente n^o....., cuyo objeto es..... a poner a disposición de Enresa los medios personales y materiales necesarios para su ejecución, conforme a las especificaciones recogidas en los correspondientes Pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas.

Y para que conste, firma la presente declaración en a..... de..... 202....

NO APLICA

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 32
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

ANEXO 3

Para ambos lotes

DECLARACIÓN RESPONSABLE DE PERTENENCIA A GRUPO EMPRESARIAL

D/D^a..... D.N.I. n^o..... en nombre y representación de la persona física/jurídica....., NIF..... con domicilio en.....

En relación al expediente de contratación n^o....., cuyo objeto es.....

DECLARO RESPONSABLEMENTE:

(*) Marcar lo que proceda

- Que no presenta oferta ninguna otra empresa perteneciente al mismo grupo empresarial (entendiéndose por sociedades del mismo grupo empresarial aquellas que se encuentran en alguno de los supuestos contemplados en el artículo 42.1. del Código de Comercio)
- Que también presentan oferta las empresas..... (indicar nombres) pertenecientes al mismo grupo empresarial.

Y para que conste, firmo la presente declaración en a..... de..... 202....

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 33
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

ANEXO 4

Lote 1

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

D/Dª..... con domicilio en....., enterado de la convocatoria de procedimiento de licitación para la contratación del suministro/servicio de, expediente nº....., y de las condiciones que regirán en el mismo y conforme con su contenido, se comprometo en nombre (propio o de la empresa)....., con N.I.F....., según poder..... (se hará constar apoderamiento) a la ejecución del contrato con sujeción a las condiciones y requisitos exigidos y con las condiciones técnicas indicadas en la oferta presentada, por los siguientes importes:

Concepto	Precio MÁXIMO de licitación para los 36 meses(€) IVA excluido	Precio OFERTADO Para los 36 meses (€) IVA excluido (Máximo dos decimales)
Equipo base	974.097,54 (*)	

(*) La cantidad indicada es la correspondiente al presupuesto máximo de licitación para este concepto, no incluye el importe de los 47.447,61 euros establecidos para la partida fija contemplada para la realización de los viajes a las sedes de Enresa y que no formará parte de la oferta a presentar.

Concepto	Precio unitario MÁXIMO de licitación (€/HBS) IVA excluido	Precio unitario OFERTADO IVA excluido (€/HBS) (Máximo dos decimales)
Hora Básica de Servicio (HBS)	25,98€/hora	

Se indicará, en su caso, el importe y alcance de la/s partida/s subcontratada/s así como la denominación social o perfil empresarial de la/s empresa/s subcontratista/s, de conformidad con la siguiente tabla:

Actuación/Actividad a Subcontratar	Importe a Subcontratar	Empresa subcontratista

Y para que conste, firmo la presente declaración ena..... de..... 2022

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 34
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

ANEXO 4

Lote 2

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

D/Dª..... con domicilio en....., enterado de la convocatoria de procedimiento de licitación para la contratación del suministro/servicio de, expediente nº....., y de las condiciones que regirán en el mismo y conforme con su contenido, se comprometo en nombre (propio o de la empresa)....., con N.I.F....., según poder..... (se hará constar apoderamiento) a la ejecución del contrato con sujeción a las condiciones y requisitos exigidos y con las condiciones técnicas indicadas en la oferta presentada.

DESCRIPCIÓN	Precio MÁXIMO de licitación para los 36 meses (€) IVA excluido	Precio OFERTADO Para los 36 meses (€) IVA excluido (Máximo dos decimales)
Mantenimiento y gestión de la herramienta JIRA	378.456,81	

Se indicará, en su caso, el importe y alcance de la/s partida/s subcontratada/s así como la denominación social o perfil empresarial de la/s empresa/s subcontratista/s, de conformidad con la siguiente tabla:

Actuación/Actividad a Subcontratar	Importe a Subcontratar	Empresa subcontratista

Y para que conste, firmo la presente declaración ena..... de..... 202....

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 35
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

ANEXO 5

Lote 1

MODELO DE CRITERIOS TÉCNICOS OBJETIVOS

D/Dª..... con domicilio en....., enterado de la convocatoria de procedimiento de licitación para la contratación del suministro/servicio de, expediente nº....., y de las condiciones que regirán en el mismo y conforme con su contenido, declara de forma responsable en nombre (propio o de la empresa)....., con N.I.F....., según poder..... (se hará constar apoderamiento) que se compromete a:

COMPROMISO	SÍ	NO
Realizar, cada año de vigencia del contrato, una auditoría técnica de seguridad, servicio e infraestructura de Enresa, que incluya al menos un pentest y análisis de vulnerabilidades basado en caja blanca, así como el uso de la herramienta CLARA del CCN-CERT para determinar el estado de seguridad en relación con el ENS. Estas auditorías se realizarán por personal externo al servicio.		
Realizar, cada año de vigencia del contrato, dos auditorías de documentación. Estas auditorías se realizarán por personal externo al servicio.		

Y para que conste, firmo la presente declaración ena..... de..... 202....

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 36
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

ANEXO 5

Lote 2

MODELO DE CRITERIOS TÉCNICOS OBJETIVOS

D/Dª..... con domicilio en....., enterado de la convocatoria de procedimiento de licitación para la contratación del suministro/servicio de, expediente nº....., y de las condiciones que regirán en el mismo y conforme con su contenido, declara de forma responsable en nombre (propio o de la empresa)....., con N.I.F....., según poder..... (se hará constar apoderamiento) que se compromete a:

COMPROMISO	SÍ	NO
Realizar, cada año de vigencia del contrato, una auditoría de las estimaciones básicas de los tickets Jira con el fin de minorar estos tiempos y ajustarlos a la realidad. Se tomarán como base las tablas de estimaciones y los métodos de estimación utilizados en los tickets Jira. Estas auditorías se realizarán con medios externos al servicio.		
Realizar, cada año de vigencia del contrato, un estudio anual de mejora de los procesos Jira dirigida a proporcionar a Enresa un ahorro en tiempo y/o coste de gestión de la herramienta Jira y de sus procedimientos.		

Y para que conste, firmo la presente declaración ena..... de..... 2022....

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 37
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

ANEXO 6

Para ambos lotes

MODELO DE AVAL

LA ENTIDAD

AVALA

Solidariamente a la empresa con domicilio social en NIF ante la Empresa Nacional de Residuos Radioactivos Sociedad Anónima, con renuncia a cualquier beneficio y en especial al de orden, previa excusión y división de bienes, por la cantidad de (EN LETRA Y EN NÚMERO) euros, para responder de todas y cada una de las obligaciones y eventuales responsabilidades de toda índole que se deriven del cumplimiento del contrato de.....

Número de expediente.....

El presente aval será ejecutable por Enresa a primera demanda o petición, bastando para ello el simple requerimiento notarial a la entidad avalista dándole cuenta del incumplimiento contractual en que haya incurrido la empresa avalada.

El suscriptor del aval se encuentra especialmente facultado para su formalización según poderes otorgados ante el notario de D..... el día..... al número de su protocolo y que no le han sido revocados ni restringidos ni modificados de forma alguna.

Este aval, que ha sido inscrito en esta misma fecha en el Registro Especial de Avals con el número..... estará en vigor hasta tanto no se hayan extinguido y liquidado todas y cada una de las obligaciones contraídas por la empresa avalada, y Enresa autorice su cancelación.

Lugar, fecha y firma por la ENTIDAD AVALISTA

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 38
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

ANEXO 7

Lote 1

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El seguimiento de la calidad del servicio se llevará a cabo a través de la medición de los indicadores y acuerdos de nivel de servicio.

Definición de los acuerdos de nivel de servicio (ANS):

Indicador	Aplicación	Descripción
Tiempo total de resolución		
% de cumplimiento en el tiempo total de actuación para urgencia crítica y alta	Mensual	<p>% de tickets Jira, de tipo incidencias y consultas, con urgencia crítica y alta que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total de actuación sea menor o igual al tiempo total de resolución establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los tickets (urgencia crítica y alta) registradas en el periodo.</p> <p>Cálculo:</p> $\left(\frac{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg crítica y alta) cumplen el T de actuación}}{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg crítica y alta) registrados en el periodo}} \right) * 100$
% de cumplimiento en el tiempo total de actuación para urgencia media y baja	Mensual	<p>% de tickets Jira, de tipo incidencias y consultas, con urgencia media y baja que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total de resolución sea menor o igual al tiempo total de actuación establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los tickets (urgencia media y baja) registradas en el periodo.</p> <p>Cálculo:</p> $\left(\frac{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg media y baja) cumplen el T de actuación}}{\sum \text{Tickets (incidencia y consulta con urg media y baja) registrados en el periodo}} \right) * 100$
Tiempo total de respuesta		

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 39
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Indicador	Aplicación	Descripción
% de cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia crítica y alta	Mensual	% de tickets Jira con urgencia crítica y alta que hayan sido asignados en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total sea menor o igual al tiempo total de respuesta establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los registrados en el periodo con urgencia crítica y alta. Cálculo: $\left(\frac{\sum \text{tickets (urg crítica y alta) cumplen el T de respuesta}}{\sum \text{tickets (urg crítica y alta) registrados en el periodo}} \right) * 100$
% de cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia media y baja	Mensual	% de tickets Jira con urgencia media y baja que hayan sido asignados en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total sea menor o igual al tiempo total de actuación establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los registrados en el periodo con urgencia media y baja. Cálculo: $\left(\frac{\sum \text{tickets (urg media y baja) cumplen el T de respuesta}}{\sum \text{tickets (urg media y baja) registrados en el periodo}} \right) * 100$
Resolución de tickets Jira		
% de tickets resueltos en primera instancia para urgencia crítica y alta	Mensual	% de tickets Jira, de tipo incidencia y consulta, con urgencia crítica y alta que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y que no han sido reabiertos respecto a los registrados en el periodo con urgencia crítica y alta: Cálculo: $\left(\frac{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg crítica y alta) no reabiertos}}{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg crítica y alta) registrados en el periodo}} \right) * 100$
% de tickets resueltos en primera instancia	Mensual	% de tickets Jira, de tipo incidencia y consulta, con urgencia media y baja que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y que no han sido reabiertos respecto a los registrados en el periodo con urgencia media y baja:

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 40
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Indicador	Aplicación	Descripción
para urgencia media y baja		<p>Cálculo:</p> $\left(\frac{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg media y baja) no reabiertos}}{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg media o baja) registrados en el periodo}} \right) * 100$
% de tickets cerrados con solución descrita	Mensual	<p>% de tickets Jira cerrados durante el periodo de evaluación con solución descrita, con una longitud mínima de 30 caracteres y que describa la solución adoptada, respecto de todos los cerrados en el periodo de evaluación.</p> <p>Cálculo:</p> $\left(\frac{\sum \text{tickets cerrados con solución descrita (min 30 caracteres)}}{\sum \text{tickets registrados en el periodo}} \right) * 100$
% de tickets de tipo incidencias debidos a problemas ya resueltos.	Mensual	<p>% de tickets Jira, de tipo incidencia, que son los producidos por errores ya resueltos anteriormente, cerrados durante el periodo de evaluación respecto al total de tickets.</p> <p>Cálculo:</p> $\left(\frac{\sum \text{tickets de tipo incidencia}}{\sum \text{tickets registrados en el periodo}} \right) * 100$
Estimación y planificación		
Tiempo de entrega de estimación	Mensual	Tiempo de entrega de una estimación de un ticket Jira, tras su petición de estimación por parte de Enresa en horario de prestación del servicio.
Tiempo de entrega de planificación	Mensual	Tiempo de entrega de la planificación de un desarrollo una vez aceptada la estimación por parte de Enresa en horario de prestación del servicio.
% proyectos y peticiones planificadas cumpliendo el	Mensual	% de proyectos y peticiones planificadas que cumplen el tiempo de finalización

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 41
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Indicador	Aplicación	Descripción
tiempo de finalización planificado		
Tiempo de entrega de una propuesta de proyecto	Mensual	Tiempo de entrega de la propuesta completa, incluyendo el coste, los perfiles y el alcance, de un proyecto de Enresa
Equipo de trabajo		
Constitución del equipo de trabajo	En la primera semana del contrato	Tiempo en el que el equipo de trabajo estará constituido en la fase de asunción del servicio.
Informes		
Entrega de informes	Mensual	Tiempo de entrega de los diferentes informes solicitados, mensual, semestral, especiales y de cierre
Plan Operativo Anual		
Plan Operativo Anual (PAO-IT)	Anual	Elaboración y entrega a Enresa del Plan Operativo Anual (PAO-IT)
Calidad		
Auditoría de calidad	Anual	Entrega del informe de auditoría de calidad.
No conformidades	Anual	Porcentaje del número de no conformidades respecto del total de elementos auditados en la auditoría de calidad.
Workshops		
Workshops	Anual	Realización de workshops a los jefes de proyecto de Enresa.

El valor de los acuerdos de nivel de servicio para cada uno de los indicadores antes descritos será el siguiente:

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 42
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Indicador	Valor del ANS / Urgencia			
	Crítica	Alta	Media	Baja
Tiempo total de resolución	≤ 3 h	≤ 4 h	≤ 14 h	≤ 32 h
% de Cumplimiento en el tiempo total de actuación	>98%		>98%	
Tiempo total de respuesta	≤ 2 h		≤ 6 h	
% de cumplimiento en el tiempo total de respuesta	>98%			
Resolución de tickets Jira				
% solicitudes resueltas en primera instancia, sin reapertura	>98%			
% solicitudes cerradas con solución descrita	100%			
% solicitudes de tipo incidencias debidas a problemas ya resueltos	≤ 5%			
Estimación y planificación				
Tiempo de entrega de estimación	≤ 16 h	≤ 32 h	≤ 40 h	
Tiempo de entrega de planificación	≤ 24 horas después de la aprobación de la estimación por parte de Enresa			
% proyectos cumpliendo el tiempo de finalización planificado	100%			
Tiempo de entrega de una propuesta de proyecto	Menor de 10 días laborables			
Equipo de trabajo				
Constitución del equipo de trabajo	Menor de 2 días laborables			
Informes				
Entrega de informes	Según los plazos descritos en el PPT			

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 43
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Indicador	Valor del ANS / Urgencia			
	Crítica	Alta	Media	Baja
Plan Operativo Anual				
Plan Operativo Anual (PAO-IT)	31 de enero de cada anualidad del contrato			
Calidad				
Auditoría de calidad	Según el plan de calidad			
No conformidades	< 5%			
Workshops				
Workshops	2 anuales			

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con aplicación **mensual** se medirán a partir del segundo mes de inicio de esta fase de prestación del servicio. Cuando el contratista, por causas imputables a él, incumpla estos acuerdos de nivel de servicio, Enresa impondrá penalidades, en forma de minoración en la facturación del periodo evaluado, según el siguiente modelo:

Indicador	% Cumplimiento	Minoración en la facturación
Tiempo total de resolución		
% de Cumplimiento en el tiempo total de resolución para urgencia crítica y alta	≤98% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	3% 5% 7%
% de Cumplimiento en el tiempo total de resolución para urgencia media y baja	≤98% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	3% 5% 7%
Tiempo total de respuesta		

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0169	0	Noviembre 2022	44

Indicador	% Cumplimiento	Minoración en la facturación
% de Cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia crítica y alta	$\leq 98\%$ y $> 93\%$ $\leq 93\%$ y $> 83\%$ $\leq 83\%$	3% 5% 7%
% de Cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia media y baja	$\leq 98\%$ y $> 93\%$ $\leq 93\%$ y $> 83\%$ $\leq 83\%$	3% 5% 7%
Resolución de tickets Jira		
% de tickets resueltos en primera instancia	$\leq 98\%$ y $> 93\%$ $\leq 93\%$ y $> 83\%$ $\leq 83\%$	3% 5% 7%
% de tickets cerrados con solución descrita	$\leq 100\%$ y $> 93\%$ $\leq 93\%$ y $> 83\%$ $\leq 83\%$	1% 3% 5%
% de tickets de tipo incidencias debidos a problemas ya resueltos	$> 5\%$ y $\leq 7\%$ $> 7\%$ y $\leq 10\%$ $> 10\%$	3% 5% 7%
Estimación y planificación		
Tiempo de entrega de estimación (horario de servicio)	$< 100\%$	1%
Tiempo de entrega de planificación (horario de servicio)	$< 100\%$	1%
% proyectos cumpliendo el tiempo de finalización planificado	$< 100\%$	1%
Tiempo de entrega de propuesta de proyecto	< 10 días laborables	200 € por día de retraso
Equipo de trabajo		

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 45
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Indicador	% Cumplimiento	Minoración en la facturación
Constitución del equipo de trabajo	< 2 días laborables	1000 € por día de retraso
Informes		
Entrega de informes	De acuerdo con lo especificado en el PP	100 € por día de retraso
Plan Operativo Anual		
Plan Operativo Anual (PAO-IT)	31 de enero de cada anualidad	200 € por día de retraso.
Calidad		
Auditoría de calidad	De acuerdo con el plan de calidad	200 € por día de retraso
No conformidades	≤ 5 y $> 10\%$ ≤ 10 y $> 15\%$ $\geq 15\%$	1% 2% 3%
Workshops		
Workshops	2 anuales	1000 € por workshop no realizado

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 46
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

ANEXO 7

Lote 2

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El seguimiento de la calidad del servicio se llevará a cabo a través de la medición de los indicadores y acuerdos de nivel de servicio.

Definición de los acuerdos de nivel de servicio (ANS):

Indicador	Aplicación	Descripción
Tiempo total de resolución		
% de cumplimiento en el tiempo total de actuación para urgencia crítica y alta	Mensual	<p>% de tickets Jira, de tipo incidencias y consultas, con urgencia crítica y alta que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total de actuación sea menor o igual al tiempo total de resolución establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los tickets (urgencia crítica y alta) registradas en el periodo.</p> <p>Cálculo:</p> $\left(\frac{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg crítica y alta) cumplen el T de actuación}}{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg crítica y alta) registrados en el periodo}} \right) * 100$
% de cumplimiento en el tiempo total de actuación para urgencia media y baja	Mensual	<p>% de tickets Jira, de tipo incidencias y consultas, con urgencia media y baja que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total de resolución sea menor o igual al tiempo total de actuación establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los tickets (urgencia media y baja) registradas en el periodo.</p> <p>Cálculo:</p> $\left(\frac{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg media y baja) cumplen el T de actuación}}{\sum \text{Tickets (incidencia y consulta con urg media y baja) registrados en el periodo}} \right) * 100$
Tiempo total de respuesta		

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 47
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Indicador	Aplicación	Descripción
% de cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia crítica y alta	Mensual	% de tickets Jira con urgencia crítica y alta que hayan sido asignados en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total sea menor o igual al tiempo total de respuesta establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los registrados en el periodo con urgencia crítica y alta. Cálculo: $\left(\frac{\sum \text{tickets (urg crítica y alta) cumplen el T de respuesta}}{\sum \text{tickets (urg crítica y alta) registrados en el periodo}} \right) * 100$
% de cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia media y baja	Mensual	% de tickets Jira con urgencia media y baja que hayan sido asignados en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total sea menor o igual al tiempo total de actuación establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los registrados en el periodo con urgencia media y baja. Cálculo: $\left(\frac{\sum \text{tickets (urg media y baja) cumplen el T de respuesta}}{\sum \text{tickets (urg media y baja) registrados en el periodo}} \right) * 100$
Resolución de tickets Jira		
% de tickets resueltos en primera instancia para urgencia crítica y alta	Mensual	% de tickets Jira, de tipo incidencia y consulta, con urgencia crítica y alta que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y que no han sido reabiertos respecto a los registrados en el periodo con urgencia crítica y alta: Cálculo: $\left(\frac{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg crítica y alta) no reabiertos}}{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg crítica y alta) registrados en el periodo}} \right) * 100$
% de tickets resueltos en primera instancia	Mensual	% de tickets Jira, de tipo incidencia y consulta, con urgencia media y baja que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y que no han sido reabiertos respecto a los registrados en el periodo con urgencia media y baja:

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 48
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Indicador	Aplicación	Descripción
para urgencia media y baja		Cálculo: $\left(\frac{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg media y baja) no reabiertos}}{\sum \text{tickets (incidencia y consulta con urg media o baja) registrados en el periodo}} \right) * 100$
% de tickets cerrados con solución descrita	Mensual	% de tickets Jira cerrados durante el periodo de evaluación con solución descrita, con una longitud mínima de 30 caracteres y que describa la solución adoptada, respecto de todos los cerrados en el periodo de evaluación. Cálculo: $\left(\frac{\sum \text{tickets cerrados con solución descrita (min 30 caracteres)}}{\sum \text{tickets registrados en el periodo}} \right) * 100$
Equipo de trabajo		
Constitución del equipo de trabajo	En la primera semana de contrato.	Tiempo en el que el equipo de trabajo estará constituido en la fase de asunción del servicio.
Informes		
Entrega de informes	Mensual	Tiempo de entrega de los diferentes informes solicitados, mensual, semestral, especiales y de cierre

El valor de los acuerdos de nivel de servicio para cada uno de los indicadores antes descritos será el siguiente:

Indicador	Valor del ANS / Urgencia			
	Crítica	Alta	Media	Baja
Tiempo total de resolución	≤ 3 h	≤ 4 h	≤ 14 h	≤ 32 h
% de Cumplimiento en el tiempo total de actuación	>98%		>98%	

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 49
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Indicador	Valor del ANS / Urgencia			
	Crítica	Alta	Media	Baja
Tiempo total de respuesta	≤ 2 h		≤ 6 h	
% de cumplimiento en el tiempo total de respuesta	>98%			
Resolución de tickets Jira				
% solicitudes resueltas en primera instancia, sin reapertura	>98%			
% solicitudes cerradas con solución descrita	100%			
Equipo de trabajo				
Constitución del equipo de trabajo	Menor de 2 días laborables			
Informes				
Entrega de informes	Según los plazos descritos en el PPT			

Cuando el contratista, por causas imputables a la misma, incumpla estos acuerdos de nivel de servicio, Enresa impondrá penalidades, en forma de minoración en la facturación del periodo evaluado, según el siguiente modelo:

Indicador	% Cumplimiento	Minoración en la facturación
Tiempo total de resolución		
% de Cumplimiento en el tiempo total de resolución para urgencia crítica y alta	≤98% y >93%	3%
	≤93% y >83%	5%
	≤83%	7%
% de Cumplimiento en el tiempo total de resolución para urgencia media y baja	≤98% y >93%	3%
	≤93% y >83%	5%
	≤83%	7%

Clave: 000-ES-SI-0169	Revisión: 0	Fecha: Noviembre 2022	Página: 50
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------

Indicador	% Cumplimiento	Minoración en la facturación
Tiempo total de respuesta		
% de Cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia crítica y alta	≤98% y >93%	3%
	≤93% y >83%	5%
	≤83%	7%
% de Cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia media y baja	≤98% y >93%	3%
	≤93% y >83%	5%
	≤83%	7%
Resolución de tickets Jira		
% de tickets resueltos en primera instancia	≤98% y >93%	3%
	≤93% y >83%	5%
	≤83%	7%
% de tickets cerrados con solución descrita	≤100% y >93%	1%
	≤93% y >83%	3%
	≤83%	5%
Equipo de trabajo		
Constitución del equipo de trabajo	< 2 días laborables	1000 € por día de retraso
Informes		
Entrega de informes	De acuerdo con lo especificado en el PPT	100 € por día de retraso