

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

Clave: 000-ES-CO-0050

Páginas: 24

ÍNDICE

N.º Expediente: CO-CO-26-005

Título: Servicios de mantenimiento correctivo, evolutivo, accesibilidad y alojamiento de la web corporativa de Enresa.

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

Pliego tipo aprobado por el Consejo de Administración de Enresa en su sesión del 28 de noviembre de 2022.

Informe favorable de la Abogacía del Estado de 4 de noviembre de 2022.

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 2
--------------------------	----------------	---------------------	--------------

ANEXO 1

CUADRO DE CARACTERÍSTICAS

Nº de expediente: CO-CO-26-005

A. DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

1. Objeto

El objeto del contrato es la prestación del servicio de mantenimiento integral, y hosting de la web corporativa de Enresa, con el alcance concreto descrito en el PPT.

2. División en lotes

El contrato no es susceptible de dividirse en lotes puesto que la realización independiente de las prestaciones que incluye el mismo dificultaría su correcta ejecución desde el punto de vista técnico.

El contrato incluye prestaciones diversas que conllevan una actividad integrada, que ejecutadas de forma independiente no satisfacen la necesidad que ha dado lugar a la tramitación de este contrato y, por tanto, implican la necesidad de coordinar su ejecución, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes.

3. Nº del Pliego de Prescripciones Técnicas

000-ES-CO-0049

4. CPV

El objeto del presente contrato se corresponde con los siguientes códigos del Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea:

72415000-2 Servicios de hospedaje operación de sitios web www.

5. Órgano de contratación.

El Órgano de Contratación de este contrato es la directora de Administración.

B. PRECIO, MODIFICACIONES Y VALOR ESTIMADO

1. Presupuesto base de licitación

El presupuesto base de licitación asciende a un importe máximo de **147.862,00 euros** (IVA no incluido), por los 36 meses de duración.

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 3
--------------------------	----------------	---------------------	--------------

(a) Presupuesto (sin IVA)	147.862,00 €
(b) Importe IVA (21%)	31.051,02 €
PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	178.913,02 €

El presupuesto base de licitación se ha determinado teniendo en cuenta lo siguiente:

- Para el hosting, mantenimiento correctivo y accesibilidad de la página web el cálculo del importe medio anual de las ofertas económicas presentadas por las seis empresas que optaron al expediente de contratación con código CO-PY-21-002, para la prestación del servicio en el que los precios totales ofertados, a tanto alzado, oscilaron entre los 23.482 y los 35.713 euros/año. El importe medio anual asciende a **31.874 euros**
- Para el mantenimiento evolutivo, ofertado a precio unitario, se ha tenido en cuenta el precio/hora de varios expedientes con objeto de similar naturaleza promovidos por Comunidades Autónomas y organismos públicos durante 2025/2026 que oscila entre los 67,20 y los 36 euros/hora. El importe medio anual asciende a **52,24 euros/ hora**.

El precio del contrato se fija a tanto alzado para los servicios de hosting, mantenimiento correctivo y soporte, así como para los servicios relacionados con el mantenimiento y certificación de la accesibilidad de la página y, por precios unitarios (precio/hora) para los servicios de mantenimiento evolutivo, tratándose por tanto de un precio mixto.

El presupuesto base de licitación de la partida correspondiente a los distintos servicios cuyo precio se determina a tanto alzado asciende a:

CONCEPTOS	IMPORTE PARA 12 MESES (en euros) (IVA no incluido)	TOTAL COSTE 36 MESES (en euros) (IVA no incluido)
HOSTING, MANTENIMIENTO CORRECTIVO, SOPORTE Y CERTIFICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LA PÁGINA	31.874,00 €	95.622,00 €

La cantidad estimada y el precio unitario máximo de licitación, a efectos de lo 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), y el presupuesto máximo, a que se refiere la DA trigésima tercera de la LCSP, para la partida de mantenimiento evolutivo es el siguiente:

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 4
--------------------------	----------------	---------------------	--------------

CONCEPTO	PRECIO UNITARIO MÁXIMO	HORAS ESTIMADAS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO
MANTENIMIENTO EVOLUTIVO	52,24 euros/ hora	1000 horas
PRESUPUESTO MÁXIMO D.A. 33ª LCSP		52.240,00 €

El número de horas es estimativo. El servicio se realizará en función de las necesidades de Enresa, sin que ésta quede obligada a la realización de un específico número de horas, ni de una determinada cuantía global.

Así pues, el presupuesto base de licitación es el siguiente:

CONCEPTOS	IMPORTE TOTAL PARA LOS 36 MESES (en euros) (IVA no incluido)
Hosting, mantenimiento correctivo, soporte y certificación de la accesibilidad de la página	95.622,00 €
Mantenimiento Evolutivo	52.240,00 €
TOTAL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN IVA excluido	147.862,00 €

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 directos (85%)	125.682,70 €
Costes indirectos (15%) de los cuales	22.179,30 €
10% Gastos generales	14.786,20 €
5% Beneficio industrial	7.393,10 €
TOTAL PRESUPUESTO	147.862,00 €

2. Distribución por anualidades

Los gastos derivados del contrato se financiarán con cargo al siguiente concepto presupuestario:

CO - REALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO PÁGINA WEB-

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 5
--------------------------	----------------	---------------------	--------------

La previsión de ejecución del contrato por anualidades es la siguiente

2027	2028	2029
49.288,00 €	49.287,00 €	49.287,00 €

3. Sistema de determinación del precio

El precio del contrato proyectado se fija con una **fórmula mixta**:

- **A tanto alzado** para los servicios de hosting, mantenimiento correctivo y soporte, así como para los servicios relacionados con el mantenimiento y certificación de la accesibilidad de la página.
- **Por precios unitarios** (horas) para el servicio de mantenimiento evolutivo.

4. Posibilidad de Modificación:

No se prevé ninguna causa de modificación del contrato de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 204 de la Ley 9/2017.

5. Valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato asciende a **251.660,66 euros**, y se ha determinado considerando el presupuesto base de licitación sin I.V.A., las posibles prórrogas previstas del contrato y el incremento de las unidades a precios unitarios que no tiene la consideración de modificación del contrato (10%) de acuerdo con lo previsto en el apartado 3 del Pliego Tipo.

a) Presupuesto base de licitación sin IVA	147.862,00 €
b) Prórroga 24 meses	98.574,66 €
c) Importe del incremento del número de unidades a suministrar que no se consideran modificación, según el apartado 3 del Pliego Tipo (10%)	5.224,00 €
Valor estimado (a + b + c)	251.660,66 €

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

6. Revisión de precios: No.

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 6
--------------------------	----------------	---------------------	--------------

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

Conforme a los precios unitarios máximos de licitación y las unidades estimadas, el presupuesto máximo a que se refiere la DA trigésima tercera de la LCSP asciende a **52.240,00 euros** IVA excluido.

El número de horas es estimativo. El servicio se realizará en función de las necesidades de Enresa, sin que ésta quede obligada a la realización de un número determinado de horas, ni de una determinada cuantía global.

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

1. Lugar

El contrato se ejecutará en las dependencias del contratista.

2. Plazo de ejecución

La duración del contrato es de 36 meses, contados a partir del 10 de enero de 2027 o desde el día siguiente a la formalización del contrato, en caso de ser posterior.

3. Prórrogas

El contrato es prorrogable hasta un máximo de 24 meses, en 2 prórrogas de 12 meses cada una.

D. PROCEDIMIENTO

1. Forma de tramitación

Tramitación: Ordinaria

Procedimiento: Abierto SARA

2. Limitación en el número de lotes a los que una misma empresa puede concurrir:

No aplica. El objeto del contrato no es susceptible de dividirse en lotes.

3. Limitación del número de lotes que pueden ser adjudicados a una misma empresa:

No aplica. El objeto del contrato no es susceptible de dividirse en lotes.

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

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 7
--------------------------	----------------	---------------------	--------------

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

Se presentarán dos (2) archivos electrónicos:

- **Archivo electrónico A:** Documentación acreditativa del cumplimiento de requisitos previos.
- **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 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.

1. Habilitaciones empresariales o profesionales

No se exigen.

2. Certificado acreditativo de clasificación:

Si bien la clasificación no resulta obligatoria, conforme al artículo 77.1. b) de la LCSP los licitadores podrán acreditar su solvencia económica y financiera y su solvencia técnica y profesional mediante el certificado de clasificación en el:

Grupo V /Subgrupo 5/ Categoría 1.

Se deberá aportar igualmente declaración responsable del mantenimiento de su vigencia.

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 inicio de las actividades del empresario y de presentación de las ofertas, por un importe igual o superior a 70.000 euros.

Forma de acreditación:

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.

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 8
--------------------------	----------------	---------------------	--------------

4. Solvencia técnica y profesional

La solvencia técnica y profesional se acreditará del siguiente modo:

- a) Mediante la **relación de servicios o trabajos**, relacionados con el objeto del contrato, realizados en el transcurso de los últimos 3 años. Dicha relación incluirá importes, fechas y destinatario público o privado de los mismos y deberá desarrollar los conceptos detallados en la siguiente tabla:

Proyecto	Actividades desarrolladas	Destinatario (público-privado)	URL	Duración (meses)	Fechas de inicio y fin	Importe del contrato

Se deberán acreditar al menos 3 trabajos o servicios de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato, realizados en los últimos 3 años. La suma de los trabajos ejecutados deberá ascender a, al menos, 100.000,00 € (IVA no incluido).

Forma de acreditación:

Los servicios o trabajos realizados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

- b) Acreditación de la **cualificación y experiencia del siguiente miembro del equipo de trabajo requerido para la prestación del servicio.**

El Jefe de Proyecto exigido para la ejecución de los servicios objeto de este contrato deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

Jefe de Proyecto:

- Titulación universitaria: grado en Ingeniería Informática; grado en Ingeniería en Tecnologías y Servicios de Telecomunicación o similar.
- 3 años de experiencia en dirección de proyectos de características similares y dirección de un equipo multidisciplinar.

La titulación se acreditará mediante la presentación del título correspondiente al perfil. La experiencia se acreditará mediante la presentación de la siguiente tabla e indicando la siguiente información:

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 9
--------------------------	----------------	---------------------	--------------

Jefe de Proyecto:							
Nombre PERFIL:							
Trabajo / Proyecto	Instalación	Cliente / Promotor	Puesto desempeñado / responsabilidad	Actividades / tareas realizadas por el perfil propuesto	Fecha inicio trabajo (dd/mm/aa)	Fecha fin trabajo (dd/mm/aa)	Periodo de ejecución de los trabajos (en meses)

Cuando se acrediten trabajos simultáneos en un mismo periodo de tiempo, únicamente se computará la duración de uno de los trabajos.

*Los datos personales incluidos en estas tablas se protegerán conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos, concretamente el artículo 1 b) y c) del Reglamento general de protección de datos. Enresa los usará a los meros efectos de comprobar que el perfil cumple con los requisitos de solvencia técnica exigida, dichos datos no serán difundidos ni publicados por ningún medio.

5. Adscripción de medios: No se exige.

6. Nivel de Garantía de Calidad exigido No se requiere.

7. Garantía provisional: No se exige.

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

No se establecen.

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), debidamente cumplimentado, en formato PDF y firmada electrónicamente por apoderado o representante de la empresa.

2. ¿Se admiten variantes o mejoras? No.

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 10
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

H. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y EVALUACIÓN DE OFERTAS.

- 1. Criterios cualitativos cuya valoración depende de un juicio de valor.** No se contemplan.
- 2. Umbral mínimo de puntuación para los criterios cuya valoración depende de un juicio de valor.** No procede.
- 3. Criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas distintos del precio: Máximo 20 puntos.**

Dicha puntuación se distribuye de la siguiente manera:

•Mantenimiento evolutivo

Se valorará con **hasta 18 puntos** la oferta que contemple el compromiso de ejecutar una bolsa de horas adicionales de mantenimiento evolutivo, sin coste alguno para Enresa, dedicadas a implementar nuevas funcionalidades y/o páginas o secciones nuevas en el portal.

Se otorgarán 3 puntos por cada 50 horas ofertadas, hasta el máximo de 18 puntos y 300 horas que se establecen como umbral de saciedad.

50 horas -> 3 puntos
100 horas -> 6 puntos
150 horas -> 9 puntos
200 horas -> 12 puntos
250 horas -> 15 puntos
300 horas -> 18 puntos

•Accesibilidad web

Se valorará con **2 puntos** el compromiso de impartir una acción formativa sobre la creación de documentos pdf accesibles a partir de documentos fuente (sobre herramientas de autor) con las siguientes características:

Descripción: destinado a la creación de documentos PDF accesibles desde el archivo ofimático base, ya sea el procesado de documentos de texto e imagen (Word) o bien tablas de datos (Excel). Comprobación básica de accesibilidad desde Acrobat una vez creado el PDF.

Duración: mínimo de 4 horas. Asistencia: máxima de 40 personas. Formato: presencial y/o online.

Software requerido: Office 365.

Programas principales de trabajo: word y excel.

La acción formativa deberá ser impartida por profesorado experto y deberá incluir material didáctico detallado para facilitar la consulta posterior por parte de los asistentes.

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 11
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

4. Puntuación máxima oferta económica.

Se asignará un máximo de **80 puntos** a la oferta más baja, puntuándose el resto de las ofertas de acuerdo con la fórmula del pliego tipo.

Los licitadores deberán aportar el Anexo de oferta económica debidamente cumplimentado, en formato PDF y firmado electrónicamente por el representante legal o apoderado de la empresa, conforme al modelo propuesto en el Anexo 4 al PTCA.

Las ofertas económicas presentadas deberán recoger todas las partidas indicadas a precios unitarios y a tanto alzado y será fijo para todo el periodo de vigencia del contrato.

Los importes ofertados se expresarán en una cifra con dos decimales como máximo.

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 de la partida relativa a los servicios de hosting, mantenimiento correctivo, soporte, así como para los servicios relacionados con el mantenimiento y certificación de la accesibilidad de la página.

. El importe resultante de multiplicar el precio hora para el mantenimiento evolutivo por el número de horas estimado para dicho servicio.

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 precio de adjudicación de la partida relativa a los servicios de hosting, mantenimiento correctivo, soporte, así como para los servicios relacionados con el mantenimiento y certificación de la accesibilidad de la página.

- El resultado de multiplicar el precio unitario de adjudicación correspondiente al mantenimiento evolutivo por el número de horas estimado para dicho servicio.

5. Parámetros para considerar ofertas anormales o desproporcionadas relativos al precio.

Los establecidos en el Pliego tipo.

6. Parámetros para considerar ofertas anormales o desproporcionadas relativos a criterios de valoración distintos del precio. No se establecen.

I. GARANTÍA DEFINITIVA.

1. Garantía definitiva:

Se exigirá una garantía definitiva que ascenderá al 5% del precio de adjudicación, para la partida alzada, más el 5% del presupuesto base de licitación de la partida calculada por precios unitarios.

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 12
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

2. Garantía complementaria: No.

J. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

Un técnico del departamento de Comunicación de la Dirección de Sostenibilidad y Comunicación.

K. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.

El contratista deberá presentar, al inicio del contrato, un Plan de Formación de, al menos, 15 horas, dirigido al personal adscrito a la ejecución del contrato (salvo el jefe de Proyecto), vinculado a las funciones propias del servicio y, especialmente, a aquellas relacionadas con los criterios de accesibilidad del sitio web.

Dicho plan recogerá las acciones formativas previstas, así como el calendario tentativo de las mismas.

Las dedicaciones del personal referentes a la realización de esta formación estarán englobadas en la propia realización del servicio y no supondrá un coste de facturación adicional.

A efectos acreditativos se deberá presentar los correspondientes certificados de asistencia y superación de las acciones formativas del programa por parte de todo el personal que forme parte del equipo mínimo de trabajo, a excepción del jefe de proyecto.

L. OBLIGACIONES ESENCIALES DEL CONTRATO. No se establecen.

M. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

A la extinción del contrato no podrá producirse en ningún caso la consolidación de la persona que haya realizado los trabajos objeto del contrato como personal de Enresa.

Se establecen las siguientes obligaciones:

Las variaciones en la composición del equipo de trabajo serán comunicadas por el contratista al responsable de contrato de Enresa, acompañadas de la documentación que permita verificar que el nuevo perfil cumple con todos los criterios de solvencia. No se podrá producir la sustitución en tanto el responsable de contrato de Enresa haya verificado que el nuevo perfil cumple con los requisitos indicados, para lo que podrá solicitar cuanta documentación acreditativa estime necesaria.

El contratista se responsabilizará de cumplir con los compromisos asumidos en la oferta presentada ejecutando las prestaciones objeto del contrato de acuerdo con los estándares de calidad determinados en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) contemplados en el apartado O del presente documento.

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 13
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

N. SUBCONTRATACIÓN:

Tareas críticas que deben ser ejecutadas directamente por el contratista principal: No se contemplan tareas críticas en el servicio objeto del contrato.

En caso de subcontratación de tareas se incluirá en la oferta económica información sobre 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.

Además de las establecidas en el Pliego tipo, la ejecución del contrato queda sujeto a los siguientes acuerdos de nivel de servicio (ANS):

La correcta ejecución de este contrato se define conforme a los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio

Calificación de las incidencias según su criticidad o urgencia

- **Muy críticas:** son las que provocan la no disponibilidad de la página web o que, aun estando operativa, la información que proporciona no sea la original. Los ataques de ciberseguridad tendrán la consideración de incidencia muy crítica, independientemente de sus efectos.
- **Críticas:** las que provocan una pérdida de rendimiento en la página web igual o superior al 50% de la línea base que define el uso correcto de la misma en términos de tiempo de respuesta de la página y tiempo de carga de un documento, tanto si afectan a la visualización de los contenidos como a la subida y a la creación de nuevos que responden a exigencias legales, acuerdos del Consejo de Administración o decisiones de la presidencia de Enresa.
- **No críticas:** las que provocan una pérdida de rendimiento en la página web inferior al 50% de la línea base que define el uso correcto de la misma. La velocidad de carga se encuentra dentro de los Acuerdos de Nivel de Servicio. Se considera una urgencia no crítica cuando la puntuación del analizador de Google, PageSpeed Insights (google.com) tenga una puntuación menor de 50 sobre 100.

Indicadores:

- **Tiempo de respuesta de la incidencia:** Tiempo máximo que transcurre desde que la empresa contratista recibe el aviso de una incidencia hasta su diagnóstico y evaluación del problema.
- **Tiempo de resolución de la incidencia:** plazo máximo desde que Enresa comunica una incidencia a la empresa contratista hasta que ésta queda resuelta con total capacidad operativa del sistema.

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 14
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

Nivel de servicio:

- En horario laboral:

NIVEL DE SERVICIO	CRITICIDAD O URGENCIA	TIEMPOS
Tiempo de respuesta de la incidencia	Muy crítica	30 min
	Crítica	Inferior a 2 h
	No crítica	Inferior a 8 horas
Tiempo de resolución de la incidencia	Muy crítica	Inferior a 12 horas
	Crítica	Inferior a 24 horas
	No crítica	Inferior a 48 horas

- Fuera del horario laboral:

NIVEL DE SERVICIO	PRIORIDAD	TIEMPOS
Tiempo de respuesta de la incidencia	Muy crítica	Inferior a 1 h
	Crítica	Inferior a 4 h
	No crítica	Inferior a 12 horas
Tiempo de resolución de la incidencia	Muy crítica	Inferior a 18 horas
	Crítica	Inferior a 36 horas
	No crítica	Inferior a 56 horas

- Disponibilidad de las infraestructuras alojadas en cada CPD (principal y secundario):

NIVEL DE SERVICIO	PRIORIDAD	TIEMPOS
Tiempo de respuesta de la incidencia	Muy crítica	< 30 min
	Crítica	< 2 h
	No crítica	< 8 horas
Tiempo de resolución de la incidencia	Muy crítica	< 12 horas
	Crítica	< 24 horas
	No crítica	< 48 horas

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 15
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

Todas las incidencias referentes a este servicio serán comunicadas al contratista a través del portal que designe que, como establece el PPT que rige esta licitación, almacenará los datos de fecha y hora de su creación, de su asignación y los de su resolución.

Los datos obtenidos a través de este portal servirán de base para la aplicación de los acuerdos de nivel de servicio.

No se incluyen en los tiempos de resolución los que los usuarios tarden en proporcionar la información requerida, en su caso.

A los efectos de medir los indicadores de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) el horario laboral será de lunes a jueves de 8:00 a 19:00 horas y los viernes de 8:00 a 15:00 horas. El servicio de soporte y mantenimiento correctivo deberá prestarse servicio en formato 24/7.

El cumplimiento defectuoso o incumplimiento del ANS dará lugar a la correspondiente minoración en la factura del mes en curso como a continuación se indica:

– **Tiempo de respuesta ante incidencias:**

• **Tiempo de respuesta ante incidencias, en horario laboral, de nivel muy crítico:**

- **Minoración:** 0,07% sobre el importe de la factura del servicio en el mes en curso.
- **Incumplimiento:** a partir de 30 minutos desde la recepción del aviso, cuando éste se realice en horas laborables.
- **Aplicable:** cada 30 minutos o fracción en que no se dé respuesta.
- **Fórmula:** Penalización = entero (tiempo de no respuesta en minutos/30) *0,07% sobre el precio de ejecución del servicio correspondiente al servicio general en el mes en curso.

• **Tiempo de respuesta ante incidencias, en horario laboral, de nivel crítico:**

- **Minoración:** 0,04% sobre el precio de ejecución del servicio en el mes en curso.
- **Incumplimiento:** a partir de 2 horas laborables (de lunes a jueves de 8:00 a 19:00 horas y los viernes de 8:00 a 15:00 horas)
- **Aplicable:** cada 2 horas o fracción en el que no se dé respuesta.
- **Fórmula:** Penalización = entero (tiempo de no respuesta en horas/2) *0,04% sobre el precio de ejecución del servicio correspondiente al servicio general en el mes en curso.

• **Tiempo de respuesta ante incidencias, en horario laboral, de nivel no crítico:**

- **Minoración:** 0,01% sobre el precio de ejecución del servicio en el mes en curso.

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 16
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

- **Incumplimiento:** a partir de 8 horas laborables (de lunes a jueves de 8:00 a 19:00 horas y los viernes de 8:00 a 15:00 horas)
- **Aplicable:** cada 8 horas o fracción en el que no se dé respuesta.
- **Fórmula:** Penalización = entero (tiempo de no respuesta en horas/8) *0,01% sobre el precio de ejecución del servicio correspondiente al servicio general en el mes en curso.
- **Tiempo de respuesta ante incidencias fuera de horario laboral de nivel muy crítico:**
 - **Minoración:** 0,07% sobre el importe de la factura del servicio en el mes en curso.
 - **Incumplimiento:** a partir de 1 hora desde la recepción del aviso, cuando éste se realice fuera de horario laboral.
 - **Aplicable:** cada 60 minutos o fracción en que no se dé respuesta.
 - **Fórmula:** Penalización = entero (tiempo de no respuesta en minutos/60) *0,07% sobre el precio de ejecución del servicio correspondiente al servicio general en el mes en curso.
- **Tiempo de respuesta ante incidencias, fuera de horario laboral, de nivel crítico:**
 - **Minoración:** 0,04% sobre el precio de ejecución del servicio en el mes en curso.
 - **Incumplimiento:** a partir de 4 horas fuera de horario laboral (teniendo en cuenta un horario laboral de lunes a jueves de 8:00 a 19:00 horas y los viernes de 8:00 a 15:00 horas)
 - **Aplicable:** cada 4 horas o fracción en el que no se dé respuesta.
 - **Fórmula:** Penalización = entero (tiempo de no respuesta en horas/4) *0,04% sobre el precio de ejecución del servicio correspondiente al servicio general en el mes en curso.
- **Tiempo de respuesta ante incidencias, fuera de horario laboral, de nivel no crítico:**
 - **Minoración:** 0,01% sobre el precio de ejecución del servicio en el mes en curso.
 - **Incumplimiento:** a partir de 12 horas fuera de horario laboral (teniendo en cuenta un horario laboral de lunes a jueves de 8:00 a 19:00 horas y los viernes de 8:00 a 15:00 horas)
 - **Aplicable:** cada 12 horas o fracción en el que no se dé respuesta.
 - **Fórmula:** Penalización = entero (tiempo de no respuesta en horas/12) *0,01% sobre el precio de ejecución del servicio correspondiente al servicio general en el mes en curso.

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 17
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

– **Tiempo de resolución ante incidencias:**

• **Tiempo de resolución ante incidencias de nivel muy crítico en horario laboral:**

- **Minoración:** 0,1% sobre el precio de ejecución del servicio en el mes en curso.
- **Incumplimiento:** a partir de 12 horas laborables (de lunes a jueves de 8:00 a 19:00 horas y los viernes de 8:00 a 15:00 horas).
- **Aplicable:** cada 12 horas o fracción.
- **Fórmula:** Penalización = entero (tiempo de no resolución en horas/12)*0,1% sobre el precio de ejecución del servicio correspondiente al servicio general en el mes en curso.

• **Tiempo de resolución ante incidencias de nivel crítico en horario laboral:**

- **Minoración:** 0,05% sobre el precio de ejecución del servicio en el mes en curso.
- **Incumplimiento:** a partir de 24 horas laborables (de lunes a jueves de 8:00 a 19:00 horas y los viernes de 8:00 a 15:00 horas).
- **Aplicable:** cada 24 horas o fracción.
- **Fórmula:** Penalización = entero (tiempo de no resolución en horas/24) *0,05% sobre el precio de ejecución del servicio correspondiente al servicio general en el mes en curso.

• **Tiempo de resolución ante incidencias de nivel no crítico en horario laboral:**

- **Minoración:** 0,02% sobre el precio de ejecución del servicio en el mes en curso.
- **Incumplimiento:** a partir de 48 horas laborables (de lunes a jueves de 8:00 a 19:00 horas y los viernes de 8:00 a 15:00 horas).
- **Aplicable:** cada 48 horas o fracción.
- **Fórmula:** Penalización = entero (tiempo de no resolución en horas/48)*0,02% sobre el precio de ejecución del servicio correspondiente al servicio general en el mes en curso

• **Tiempo de resolución ante incidencias de nivel muy crítico fuera de horario laboral:**

- **Minoración:** 0,1% sobre el precio de ejecución del servicio en el mes en curso.
- **Incumplimiento:** a partir de 18 horas fuera de horario laboral (teniendo en cuenta un horario laboral de lunes a jueves de 8:00 a 19:00 horas y los viernes de 8:00 a 15:00 horas).
- **Aplicable:** cada 18 horas o fracción.

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 18
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

- **Fórmula:** Penalización = entero (tiempo de no resolución en horas/18)*0,1% sobre el precio de ejecución del servicio correspondiente al servicio general en el mes en curso.

- **Tiempo de resolución ante incidencias de nivel crítico fuera de horario laboral:**
 - **Minoración:** 0,05% sobre el precio de ejecución del servicio en el mes en curso.
 - **Incumplimiento:** a partir de 36 horas fuera de horario laboral (teniendo en cuenta un horario laboral de lunes a jueves de 8:00 a 19:00 horas y los viernes de 8:00 a 15:00 horas).
 - **Aplicable:** cada 36 horas o fracción.
 - **Fórmula:** Penalización = entero (tiempo de no resolución en horas/36) *0,05% sobre el precio de ejecución del servicio correspondiente al servicio general en el mes en curso.

- **Tiempo de resolución ante incidencias de nivel no crítico fuera de horario laboral:**
 - **Minoración:** 0,02% sobre el precio de ejecución del servicio en el mes en curso.
 - **Incumplimiento:** a partir de 56 horas fuera de horario laboral (teniendo en cuenta un horario laboral de lunes a jueves de 8:00 a 19:00 horas y los viernes de 8:00 a 15:00 horas).
 - **Aplicable:** cada 56 horas o fracción.
 - **Fórmula:** Penalización = entero (tiempo de no resolución en horas/56)*0,02% sobre el precio de ejecución del servicio correspondiente al servicio general en el mes en curso

El nivel de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) fijados se reflejará en la factura del mes relativa a la medición.

P. FORMA DE PAGO.

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

La facturación del contrato requerirá de la previa conformidad por parte de Enresa y se desglosará de la siguiente manera:

a) Servicios de hosting, mantenimiento correctivo y soporte, mantenimiento de accesibilidad de la página y certificación de accesibilidad a la web corporativa:

- Pago del precio correspondiente a los servicios de hosting, mantenimiento correctivo, soporte y accesibilidad de la página: se abonará contra facturas mensuales de forma lineal y proporcional a la duración del servicio, previa aprobación de éstas por los responsables de Enresa.

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 19
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

- Pago del precio correspondiente a la certificación de accesibilidad de la web corporativa: se abonará contra factura anual, tras la obtención de la correspondiente certificación, considerando que es un 3,66 % de la partida alzada, previa aprobación por los responsables de Enresa.

b) Servicio de mantenimiento evolutivo se facturará en función de las horas efectivamente realizadas por la empresa contratista, a solicitud de Enresa, según el precio indicado en la oferta de aquel.

La ejecución del contrato queda sujeta a los Acuerdos de nivel de servicio (ANS) indicados en el epígrafe O “Penalidades”

El nivel de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) fijados en el epígrafe O “Penalidades” se reflejará en la factura del mes en curso al incumplimiento. Las minoraciones consecuencia de la aplicación de los ANS se calcularán conforme a las fórmulas establecidas en el apartado/Anexo ANS.

Q. FINALIDAD PARA LA QUE SE CEDEN LOS DATOS

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.

R. PLAZO DE GARANTÍA

El plazo de garantía es de tres (3) meses.

S. DIRECCION CORREO ELECTRÓNICO ENVÍO HUELLA ELECTRÓNICA OFERTA

Dpto.ComprasInversiones@enresa.es

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 20
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

ANEXO 2

DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

D/D^a..... D.N.I. nº..... en nombre y representación de la persona física/jurídica....., NIF..... con domicilio en.....

SE COMPROMETE, en caso de resultar adjudicatario del expediente nº....., 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.

para constatar la presente declaración en..... a..... de..... 202....

NO aplicable

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 21
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

ANEXO 3

DECLARACIÓN RESPONSABLE DE PERTENENCIA A GRUPO EMPRESARIAL

D/D^a..... D.N.I. nº..... en nombre y representación de la persona física/jurídica....., NIF..... con domicilio en.....

En relación al expediente de contratación nº....., 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-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 22
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

ANEXO 4

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 compromete 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 según los importes siguientes:

Descripción	Precio máximo para toda la vigencia del contrato (€) (IVA exc.)	Precio ofertado para toda la vigencia del contrato (€) (IVA exc.) (MÁXIMO DOS DECIMALES)
HOSTING, MANTENIMIENTO CORRECTIVO, SOPORTE Y CERTIFICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD DE LA PÁGINA	95.622,00 euros	

Concepto	Precio unitario MÁXIMO de licitación (€/hora) (IVA excluido)	Precio unitario ofertado (€/hora) con dos decimales (IVA excluido)
MANTENIMIENTO EVOLUTIVO (1.000 horas estimadas)	52,24 euros/hora	

Los precios ofertados se expresarán en una cifra con dos decimales y no podrán superar el indicado como precios máximos.

NOTA 1: En caso de subcontratación de tareas se indicará, el importe y alcance de las partidas subcontratadas, así como la denominación social o perfil empresariales 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-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 23
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

ANEXO 5

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 o no a lo siguiente:

Criterio	SI (*)	NO
Compromiso de ejecutar una bolsa de horas adicionales de mantenimiento evolutivo, sin coste alguno para Enresa, dedicadas a implementar nuevas funcionalidades y/o páginas o secciones nuevas en el portal.		
	(*) Número de horas adicionales de la bolsa: ____	

(*) En caso afirmativo se indicará el número de horas ofertadas, hasta el máximo de 300 establecido como umbral de saciedad.

Criterio	SI	NO
Compromiso de impartir una acción formativa relativa a la creación de documentos pdf accesible a partir de documentos fuente (sobre herramientas de autor) con las características establecidas en el apartado H3 (criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas distintos del precio)		

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

Clave: 000-ES-CO-0050	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2026	Página: 24
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

ANEXO 6

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 por parte de Enresa 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