Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias
Consejería de Igualdad,
Políticas Sociales y Conciliación

Agencia de Servicios Sociales
y Dependencia de Andalucía

MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN "SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO HARDWARE Y LICENCIAS SOFTWARE Y SERVICIOS DE INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y MANTENIMIENTO PARA LA AMPLIACIÓN DEL SISTEMA DE GRABACIÓN DE LLAMADAS EN EL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA QUE PRESTA LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA"

Código Seguro De Verificación:		Fecha	08/06/2021
Normativa	Este d	iembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Emiliar		
	Raúl G		
Url De Verificación	http	Página	1/17

Sumario

1. Necesidad y oportunidad 3
2. Objeto del contrato 5
3. Suministro y servicios. 6
3.1. Suministro e implantación 6
3.2. Servicio de mantenimiento del sistema 8
4. Presupuesto del contrato y determinación del precio 10
5. Plazo de ejecución del contrato 11
6. Justificación de la acreditación de la solvencia económico-financiera y técnica 12
7. Justificación de los criterios de valoración y condiciones especiales de ejecución del mismo. 14
8. Aplicación presupuestaria 15
9. Garantía. 15

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este d
Firmado Por	Emiliar
	Raúl G
Url De Verificación	http

Fecha	08/06/2021
re, de firma electrónica.	
Página	2/17

1. Necesidad y oportunidad

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (en adelante la Agencia) presta el Servicio Andaluz de Teleasistencia (en adelante SAT), que es uno de sus servicios críticos y funciona en modalidad 24x7. El servicio se presta desde dos sedes: Sevilla y Málaga.

La Agencia dispone actualmente, en su Central de Sevilla, de un sistema de grabación de llamadas del SAT que permite realizar la grabación de las llamadas atendidas en lineas de diferentes tecnologías: canales primarios E1, extensiones analógicas y VoIP.

El sistema implantado está basado en el sistema de grabación AURALL, que cubre las capacidades y funcionalidades requeridas por la Agencia. Entre las funcionalidades a destacar se encuentran las siguientes:

- Permite grabar conversaciones de forma concurrente por los diferentes canales de comunicación.
- Todas las grabaciones realizadas quedan encriptadas (SHA256) y firmadas digitalmente (MD5).
- Permite realizar búsquedas sobre las grabaciones mediante múltiples criterios
- Registra todas las acciones de los diferentes usuarios del sistema a modo de log para casos de incidencias o auditorías. Estas acciones registradas pueden ser analizadas y visualizadas desde el entorno web para tareas de supervisión.
- Es una plataforma de grabación bajo entorno web seguro, de forma que todos los interfaces y aplicativos de usuario y de administración se ejecutan desde un navegador o cliente web sin necesidad de realizar instalación de software en los PC's de los usuarios.

El licenciamiento actual de la Agencia permite la grabación de llamadas de 4 primarios, 24 canales analógicos y 40 extensiones IP. La Agencia necesita ampliar dicho licenciamiento para 20 extensiones IP adicionales en dicha central de Sevilla.

Por otro lado la Agencia dispone en su Central de Málaga de otro sistema de grabación de llamadas del SAT que permite realizar la grabación de las llamadas atendidas, en este caso para lineas de extensiones analógicas. Este sistema de Málaga se encuentra ya obsoleto y sus funcionalidades están limitadas, por lo que es necesario su sustitución.

El sistema de grabación de llamadas es un elemento fundamental para el funcionamiento del SAT que, como se ha indicado, es un servicio crítico para la Agencia, estando catalogado como categoría Alta según el marco normativo del ENS de la Agencia.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Es
Firmado Por	En
	Ra
Url De Verificación	ht

Fecha	08/06/2021
iembre, de firma electrónica.	
Página	3/17

Por todo ello, se hace necesario la ampliación del sistema actual de grabación de llamadas implantado en la central de Sevilla para permitir la grabación de las extensiones adicionales y para que integre también la grabación de las llamadas de la central de Málaga.

Se pretende la implementación de una solución global del sistema de grabación del SAT de manera que facilite la integración completa entre ambos sistemas. Debe contemplar la replicación de las llamadas grabadas entre ambas centrales y los procedimientos necesarios para posibilitar la continuidad del Servicio de Teleasistencia ante contingencias en cualquiera de las centrales.

La disponibilidad de estos mecanismos facilitará cumplir con la normativa vigente y, en concreto con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), que entre las medidas del marco operacional para sistemas de categoría alta, impone la necesidad de:

Medios alternativos [op.ext.9].

> *Estará prevista la provisión del servicio por medios alternativos en caso de indisponibilidad del servicio contratado. El servicio alternativo disfrutará de las mismas garantías de seguridad que el servicio habitual.*

Por otro lado, la importancia y criticidad del sistema requiere de un mantenimiento adecuado que debe incluir:

- La implantación de actualizaciones y parches, como obliga el Esquema Nacional de Seguridad, que en el anexo II establece, entre las medidas del marco operacional, las medidas de mantenimiento [op.exp.4], que indican:

  Para mantener el equipamiento físico y lógico que constituye el sistema, se aplicará lo siguiente:

  > *a) Se atenderá a las especificaciones de los fabricantes en lo relativo a instalación y mantenimiento de los sistemas.*
  >
  > *b) Se efectuará un seguimiento continuo de los anuncios de defectos.*
  >
  > *c) Se dispondrá de un procedimiento para analizar, priorizar y determinar cuándo aplicar las actualizaciones de seguridad, parches, mejoras y nuevas versiones. La priorización tendrá en cuenta la variación del riesgo en función de la aplicación o no de la actualización.*

- Un soporte especializado que permita acometer la resolución de los posibles problemas o contingencias que puedan aparecer durante la operación y uso del sistema.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	08/06/2021
Normativa	Este	diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Emili		
	Raúl		
Url De Verificación	http	ve Página	4/17

Conforme al artículo 28 *"Necesidad e idoneidad del contrato y eficiencia en la contratación"*, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, "las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus finen institucionales".

En este contexto, se pone de manifiesto la necesidad de la contratación del servicio de suministro, instalación , configuración y mantenimiento para la ampliación del sistema de grabación de llamadas que integre la sede de Málaga con la de Sevilla y facilite los mecanismos que aseguren la disponibilidad de acceso al servicio de grabación de llamadas y su continuidad en caso de contingencias en cualquiera de las sedes.

Por consiguiente, se hace necesaria la contratación tanto del suministro como de los servicios de instalación, configuración y mantenimiento necesarios para la ampliación del sistema de grabación de llamadas que permita garantizar la continuidad de los Servicios que el SAT presta a la ciudadanía.

2. Objeto del contrato

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones que han de regir el suministro y los servicios de instalación, configuración y mantenimiento para la ampliación del sistema de grabación de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia que presta la Agencia.

El presente pliego describe las condiciones mínimas que deberán cumplir los bienes y servicios objeto de la presente contratación, que incluye:

- Suministro de equipamiento hardware.
- Suministro de licencias software.
- Servicios de instalación, configuración y puesta en funcionamiento.
- Servicio de mantenimiento correctivo y actualizaciones del software suministrado, incluyendo soporte técnico en modalidad 24x7.

El detalle de los mismos se muestra en los siguientes apartados.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	08/06/2021
Normativa	Est	mbre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Em		
	Rai		
Url De Verificación	ht:	Página	5/17

3. Suministro y servicios.

3.1. Suministro e implantación

Se debe suministrar todo el equipamiento hardware y software necesario para ampliar el sistema de grabación actual de llamadas del SAT de la Agencia para la grabación de llamadas de:

- 120 canales IP en la central de Málaga.
- 96 canales analógico en la central de Málaga
- 20 canales IP adicionales en la central de Sevilla.

Se debe implementar una solución global de manera que el nuevo equipamiento debe integrarse completamente con los sistemas actuales de la Agencia, permitiendo:

- La explotación y gestión de todas las grabaciones de forma centralizada, independientemente de su ubicación.

- Disponer de mecanismos de alta disponibilidad que permita la grabación, administración y acceso a las llamadas grabadas en caso de contingencias en cualquiera de las sedes.

Entre estos mecanismos se debe contemplar la replicación de las llamadas grabadas entre ambas sedes y los procedimientos necesarios para posibilitar la continuidad del servicio de atención de llamadas ante contingencias en cualquiera de las sedes.

Se incluirán todos los servicios necesarios para la instalación, configuración y puesta en marcha de los nuevos sistemas, así como para su integración completa con los sistemas actuales.

Se debe realizar la migración de todas las llamadas del sistema de grabación de la central de Málaga al nuevo sistema, de manera que, todo el histórico de dichas llamadas pueda ser consultado desde el nuevo sistema de grabación.

Para permitir la replicación y conseguir la disponibilidad descrita anteriormente, se requiere que la arquitectura **en cada central** esté compuesta por :

- 2 sistemas Aurall Satelite para la grabación de las llamadas.
- 1 sistema Aurall Core para el almacenamiento, explotación y administración del sistema.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este do
Firmado Por	Emiliar
	Raúl G
Url De Verificación	http:

Fecha	08/06/2021
iembre, de firma electrónica.	
Página	6/17

Las características mínimas de dicho equipamiento es la siguiente:

Equipamiento Sevilla.

- Sistemas Aurall Satélite. Grabación de canales.

  Los 2 servidores actuales que albergan los servicios Aurall de la sede de Sevilla pueden utilizarse para realizar las funciones de Aural Satélite en dicha central de Sevilla. Por tanto, no es necesario el suministro de estos 2 servidores.

- 1 Sistema Aurall Core. Almacenamiento y explotación de grabaciones. Administración del sistema.
  - 2 Discos Sólidos de 500Gb en RAID1 para el sistema operativo.
  - 2 discos de 6Tb en RAID1 para el almacenamiento de llamadas.
  - 2 puertos Ethernet 100/1000 LAN RJ45
  - Windows Server 2019 Standard Edition

Equipamiento Málaga

- 2 Sistemas Aurall Satelite para Grabación de canales
  - 2 discos de 500Gb en RAID-1 para el almacenamiento temporal.
  - Fuente de alimentación redundante 500W.
  - 4 tarjetas 24 puertos analógicos (solo para uno de los sistemas)
  - Interface Software: 120 IP
  - 2 puertos Ethernet 100/1000 LAN RJ45.
  - Windows Server 2019 Standard Edition

- 1 Sistema Aurall Core. Almacenamiento y explotación de grabaciones. Administración del sistema.
  - 2 Discos Sólidos de 500Gb en RAID1 para el sistema operativo.
  - 2 discos de 6TB en RAID1 para el almacenamiento de llamadas.
  - 2 puertos Ethernet 100/1000 LAN RJ45
  - Windows Server 2019 Standard Edition

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Est
Firmado Por	Emi
	Raú
Url De Verificación	htt

Fecha	08/06/2021
embre, de firma electrónica.	
Página	7/17

3.2. Servicios de mantenimiento del sistema

La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas correspondientes al servicio de mantenimiento del sistema con atención "in situ" o remoto de las averías en unos tiempos que garanticen el correcto funcionamiento del equipamiento y el desarrollo de los servicios soportados.

La garantía del equipamiento que da soporte al sistema AURALL de grabación de llamadas, así como las gestiones necesarias con el fabricante, serán llevados a cabo por la empresa adjudicataria durante este periodo de mantenimiento.

Los servicios de mantenimiento correctivo tendrán lugar puntualmente con el fin de solucionar una incidencia o problema que se ponga de manifiesto en el sistema gestión de llamadas. Consistirá en el diagnóstico de la avería y su reparación con la sustitución, en su caso, del o de los componentes defectuosos, siendo por cuenta del contratista todos los gastos materiales y de desplazamiento en que incurra.

En caso de contingencia, para garantizar una respuesta rápida por parte del adjudicatario dentro del plazo establecido, se establecerá un teléfono "**24x7**" en el cuál se notificará la incidencia ocurrida.

El adjudicatario debe establecer un mecanismo de comunicación con la Agencia para la notificación y resolución de incidencias no críticas, consultas, etc. Siendo el horario habitual de oficina el de disponibilidad de dichos mecanismos de comunicación.

En caso de ser necesario se hará uso de un sistema de conexión remota para el acceso al Sistema objeto de mantenimiento y previa autorización por parte de la Agencia al adjudicatario. Dicha conexión remota tan sólo se habilitará para la prestación del servicio de mantenimiento necesario para la resolución de la incidencia, tras lo cual el acceso será revocado nuevamente.

La entidad adjudicataria pondrá a disposición de la Agencia todas las actualizaciones o parches del sistema o aplicaciones contempladas que vayan surgiendo durante la vigencia del contrato de mantenimiento. Estas actualizaciones serán llevadas a cabo en las instalaciones de la Agencia, salvo que se puedan realizar en remoto, y así lo autorice la Agencia.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este do
Firmado Por	Emiliar
	Raúl Ga
Url De Verificación	http:/

Fecha	08/06/2021
nbre, de firma electrónica.	
Página	8/17

Niveles de servicio.

En función de la severidad de un incidente se definen los siguientes tipos:

Severidad 1: El sistema tiene una incidencia que le impide el correcto funcionamiento como para garantizar el servicio. Sistema no operativo.
Severidad 2: El sistema tiene una incidencia pero puede continuar operativo prestando el servicio de manera degradada.
Severidad 3: El sistema tiene una incidencia que no afecta al servicio.

Nivel de severidad	Horario de atención	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
1	24 x 7	4 horas	24 horas
2	24 x 7	8 horas	48 horas
3	8 x 5	8 horas	72 horas

Siendo :
Horario de atención de incidencias: Días de la semana, así como horario para cada día, en los que se atenderán las solicitudes de incidencias por personal capacitado para tal finalidad por parte de la empresa adjudicataria.
Tiempo de respuesta: Tiempo máximo transcurrido desde la notificación de una incidencia hasta que el personal técnico especializado del adjudicatario establece contacto con el personal técnico de la Agencia a fin de determinar la naturaleza de la avería, su posible solución a distancia o concertar la visita de un técnico "in situ".
Tiempo de resolución: Tiempo máximo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta que la avería queda completamente resuelta.

4. Justificación del procedimiento

Estamos ante un procedimiento abierto regulado en el artículo 131 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP).El procedimiento de adjudicación se articula bajo la modalidad de procedimiento abierto simplificado, previsto en el artículo 159 de la LCSP, habida cuenta que el valor estimado del contrato se encuentra dentro de los límites económicos previstos para este procedimiento.

Para la adjudicación del presente contrato mixto, en aplicación de lo dispuesto por el artículo 18 de la LCSP rige la regulación correspondiente al contrato de servicios. Las condiciones detalladas a las que se ajustará la ejecución del contrato se encuentran en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este doc
Firmado Por	Emiliano
	Raúl Ga
Url De Verificación	http:/

Fecha	08/06/2021
nbre, de firma electrónica.	
Página	9/17

El artículo 99.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) establece que el órgano de contratación podrá no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos, que deberán justificarse debidamente en el expediente. En su apartado b) considera como motivo válido el hecho de que la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución desde un punto de vista técnico.

En este contexto, el contrato no se divide en lotes, de conformidad al artículo 99 de la LCSP al resultar aplicable el referido apartado b); la división podría hacer la ejecución del contrato difícil u onerosa desde el punto de vista técnico, toda vez que se perdería la uniformidad y homogeneidad de la ejecución del contrato en toda Andalucía.

4. Presupuesto del contrato y determinación del precio

El presupuesto de licitación del presente contrato para el período de tres años es de **134.923,80 €**, IVA excluido y **163.257,80 €**, IVA incluido de acuerdo siendo:

- Suministro : 93.355 € IVA excluido y € 112.959,55 IVA incluido
- Servicios : 41.568,80 € IVA excluido y 50,298,25€ IVA incluido.

Con el siguiente desglose:

SERVICIOS				
	Perfil	Precio/hora	Horas	Importe
Instalación y migración de datos	Gestor de Proyecto	44,12 €	15,00 €	661,80 €
	Administrador de sistemas	34,40 €	310,00 €	10.664,00 €
	Analista de sistemas	37,72 €	25,00 €	943,00 €
	Formación 4 horas	50,00 €	4,00 €	200,00 €
	Desplazamientos	900,00 €	1,00 €	900,00 €
				13.368,80 €
		Precio/mes	Meses	
Mantenimiento	Mantenimiento sistema nuevo	575,00 €	36	20.700,00 €
	Mantenimiento sistema actual	250,00 €	30	7.500,00 €
				28.200,00 €
TOTAL SERVICIOS				**41.568,80 €**

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este d
Firmado Por	Emilia
	Raúl G
Url De Verificación	http

Fecha	08/06/2021
ciembre, de firma electrónica.	
Página	10/17

SUMINISTRO

MALAGA			
Servidor Core	4.500,00 €	1	4.500,00 €
Servidor Satélite 1 (interfaz 96 Analógicos – interfaz 120 IP)	18.000,00 €	1	18.000,00 €
Servidor Satélite 2 - Interfaz 120 canales IP	10.000,00 €	1	10.000,00 €
Licencias sofware (agentes, redundancia y herramientas)			40.430,00 €
AURALL REC	60,00 €	336	20.160,00 €
AURALL MTN	3.000,00 €	2	6.000,00 €
AURALL CONTROL	2.500,00 €	2	5.000,00 €
AURALL SNMP	1.100,00 €	2	2.200,00 €
AURALL VISOR (5 usuarios)	560,00 €	2	1.120,00 €
AURALL ADMIN (3 usuarios)	700,00 €	2	1.400,00 €
AURAL SYNC	1.125,00 €	2	2.250,00 €
AURALL BALANCER	2.300,00 €	1	2.300,00 €
TOTAL			**72.930,00 €**

SEVILLA			
Servidor Core	4.500,00 €	1	4.500,00 €
Ampliación Satelite 1 – Interfaz 20 canales IP	1.900,00 €	1	1.900,00 €
Ampliación Satelite 2 – Interfaz 60 canales IP	5.800,00 €	1	5.800,00 €
Licencias sofware (agentes, redundancia y			8.225,00 €
AURALL REC	60,00 €	80	4.800,00 €
AURAL SYNC	1.125,00 €	1	1.125,00 €
AURALL BALANCER	2.300,00 €	1	2.300,00 €
TOTAL			**20.425,00 €**

TOTAL SUMINISTRO		**93.355,00 €**

Código Seguro De Verificación:		**Fecha**	08/06/2021
Normativa	Este d	embre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Emiliar		
	Raúl G		
Url De Verificación	http:	**Página**	11/17

La determinación del precio de licitación se ha estimado en función de las diferentes actuaciones a realizar, siendo:

En relación al suministro :

Se ha estimado por unidades de ejecución en base a los precios de mercado mediante cotización directa por parte del fabricante y consistente en el importe de cada elemento necesario nuevo suministrado.

En relación a los Servicios :

- Para los servicios de instalación y migración de datos, los importes considerados por hora según perfil se encuentran comprendidos entre los valores determinados como de mercado en la Dirección General de Transformación Digital de acuerdo con el registro realizado en el marco de la actividad de emisión de informes preceptivos y vinculantes en materia de contratación TIC, según instrucción 2/2020, DE 30 de junio (https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/DGTD_instruccion_perfiles_TIC.pdf) .

  Se exige la disponibilidad de los siguientes perfiles profesionales de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, cuyas horas de trabajo serán imputables al contrato, conforme al acuerdo técnico CWA 16458-1:2018 "European ICT professionals role profiles - Part 1: 30 ICT profiles" del Comité Europeo de Normalización, basado en el modelo de referencia "Ee-CF:European e-Competence Framework", que se deben emplear en las contrataciones de servicios Informáticos impulsadas por la Junta de Andalucía. El precio hora de referencia de cada perfil viene determinado en el Anexo 3 de la citada Instrucción 2/2020.

Perfil e-CF	Precio hora Referencia (Sin IVA)
Gestor de Proyectos (Project Manager)	44,12 €
Analista de Sistemas (Systems Analyst)	34,40€
Administrador de Sistemas (System Administrator)	37,72 €

  Los servicios de formación y desplazamiento se han calculado en base a la experiencia de la Agencia en licitaciones anteriores.

- Servicios de mantenimiento del sistema implantado. Se distingue por un lado el nuevo sistema que debe ser mantenido durante los 36 meses exigidos y por otra lado se estima que los elementos del sistema actual que formarán parte de la solución global deben ser mantenidos durante 30 meses al disponer actualmente ya de soporte. Siendo el importe mensual estimado de 575€ para el nuevo sistema y de 250€ para el sistema actual valores de mercado al haber sido proporcionado directamente el fabricante.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este
Firmado Por	Emili
	Raúl
Url De Verificación	http

Fecha	08/06/2021
embre, de firma electrónica.	
Página	12/17

De acuerdo con el anexo III de la citada Instrucción 2/2020, de 30 de junio, de la Dirección General de Transformación Digital sobre perfiles y precios de referencia de la contratación de bienes y servicios TIC, "*para el cálculo de los Gastos Generales de Estructura y del Beneficio Industrial de los precios unitarios de los perfiles profesionales a emplear en las contrataciones TIC de la Junta de Andalucía se adoptarán los siguientes valores*"

- Gastos Generales de Estructura: 17% del presupuesto de ejecución material.
- Beneficio Industrial: 7% del presupuesto de ejecución material.

En consecuencia, el importe desglosado (IVA excluido) resulta ser:

- Costes directos (76%): 102.542,09 €
- Costes indirectos (Gastos generales y de estructura, (17%): 22.937,05 €
- Beneficio industrial (7%): 9.444,67 €

De acuerdo con este desglose, los costes laborales que formen parte del precio del contrato según los precios expresados, se considera que respetan los mínimos establecidos en el convenio laboral aplicable, el "XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, y estudios de mercados y de la opinión pública".

Respecto de la desagregación por género, en el Convenio Colectivo de aplicación indicado anteriormente no se establece ningún tipo de medida de acción positiva para favorecer el acceso de las mujeres a todas las profesiones, de las contempladas en el artículo 17.4 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Por tanto, aplican los principios generales de igualdad efectiva entre mujeres y hombres y de no discriminación, por lo que no se han contemplado diferencias por este motivo.

El valor estimado del contrato coincide con el presupuesto de licitación, puesto que no contempla la posibilidad de prórrogas que impliquen un incremento del presupuesto previsto.

La forma de pago del precio del contrato será mediante pagos parciales mensuales para una gestión racionalizada del presupuesto del contrato para los servicios de mantenimiento, y mediante un único pago para el resto de servicios y el suministro.

5. Plazo de ejecución del contrato

El plazo de ejecución objeto de esta contratación es de 60 días para el suministro e instalación del sistema y de 36 meses no prorrogables para el servicio de mantenimiento, a contar desde la formalización del contrato.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Est
Firmado Por	Emi
	Raú
Url De Verificación	htt

	Fecha	08/06/2021
de diciembre, de firma electrónica.		
ia/ve	Página	13/17

6. Justificación de la acreditación de la solvencia económico-financiera y técnica

El artículo 77.1 apartado b) de la Ley de Contratos del Sector Público, establece que *"para los contratos de servicios no será exigible la clasificación del empresario. En el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato se establecerán los criterios y requisitos mínimos de solvencia económica y financiera y de solvencia técnica o profesional tanto en los términos establecidos en los artículos 87 y 90 de la Ley como en términos de grupo o subgrupo de clasificación y de categoría mínima exigible, siempre que el objeto del contrato esté incluido en el ámbito de clasificación de alguno de los grupos o subgrupos de clasificación vigentes, atendiendo para ello al código CPV del contrato, según el Vocabulario común de contratos públicos aprobado por Reglamento (CE) 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de noviembre de 2002.*

En tales casos, el empresario podrá acreditar su solvencia indistintamente mediante su clasificación en el grupo o subgrupo de clasificación y categoría de clasificación correspondientes al contrato o bien acreditando el cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia exigidos en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y detallados en los pliegos del contrato (...)".

En la presente licitación no resulta procedente poder acreditar la solvencia mediante la clasificación del empresario dado que los CPV 72267100-0, 72500000 y 48800000, 32500000, 32200000, correspondientes al objeto del contrato no están incluidos en el anexo II del RD 1098/2001, de 12 de octubre.

Por su parte, de los tres medios que para acreditarla admite el artículo 87 de la LCSP -volumen anual de negocios, patrimonio neto, y *"en los casos en que resulte apropiado"* justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales -, se establecen en el presente procedimiento como medios para acredita la misma los dos primeros, con carácter alternativo, a fin de fomentar la mayor concurrencia de entidades licitadoras.

Respecto del volumen anual de negocios, establece la LCSP en el artículo 87.1 a) (y en los mismos términos el modelo de PCAP informado por la Asesoría Jurídica de la Consejería de Hacienda Industria y Energía sobre el que se implementa el PCAP que rige la siguiente contratación), un límite máximo consistente en que el volumen anual que se exija no podrá ser superior a una vez y media el valor estimado del contrato, no previéndose ninguna otra limitación.

Por su parte, el artículo 87.3. a) de la Ley de Contratos del Sector Público y el artículo 11.4 a) del Real Decreto 1098/2001 prevén como criterio supletorio, en ausencia de otro determinado en el PCAP, que "el volumen anual de negocios del licitador o candidato, que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres

Código Seguro De Verificación:			Fecha	08/06/2021
Normativa	Este doc	le diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Emiliano Raúl Gar			
Url De Verificación	http:/,	a/ve	Página	14/17

últimos concluidos sea al menos una vez y media el valor anual medio del contrato si su duración es superior a un año". En el mismo sentido, el modelo de PCAP utilizado en la presente contratación – el informado por la Asesoría Jurídica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía el 1 de junio de 2020 (nº de informe: AJ-CHIE 2020/80).- establece como criterio temporal de referencia para acreditar la solvencia las cuentas anuales de los tres últimos ejercicios.

A fin de facilitar la mayor concurrencia de entidades licitadoras, se estima proporcional al objeto del contrato exigir una **solvencia mínima equivalente a una vez y media el valor anual medio del contrato** aplicando las referencias temporales establecidas legalmente (los tres últimos ejercicios disponibles).

En cuanto al patrimonio neto, se ha exigido el correspondiente al último ejercicio económico de las cuentas anuales aprobadas conforme a la previsión legal, requiriéndose el porcentaje establecido en el citado modelo de PCAP informado por la Asesoría Jurídica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía ,debiendo superar el 20% del importe del contrato.

En relación con la solvencia técnica y profesional de las entidades licitadoras y de acuerdo al contenido del artículo 89 de la LCSP de los medios admitidos, se considera que el que guarda mayor vinculación con el objeto del contrato es la relación de los principales suministros de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del mismo (avalados por certificados de buena ejecución) en el plazo de, como máximo, los tres últimos años, estimándose dicho periodo suficiente para garantizar un nivel adecuado de competencia.

En cuanto al importe, se exige que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70% de la anualidad media del contrato, porcentaje que se contempla en la LCSP en ausencia de previsión en el pliego, entendiéndose que el mismo resulta proporcional a la dimensión económica y a la complejidad técnica del contrato.

Por otra parte también se exige que acredite, de manera acumulativa al anterior medio de solvencia, la Certificación de calidad conforme a la norma ISO 9001 o equivalente, y de gestión medioambiental según la norma ISO14001 o equivalente y certificación en sistema de gestión de seguridad de la información UNE-ISO 27001 a fin de asegurar la calidad de la ejecución de las prestaciones con referencia a sistemas de aseguramiento de la calidad basados en normas europeas. Este segundo requisito de solvencia será exigible a las empresas de nueva creación, de conformidad con lo indicado en el artículo 90.4 de la LCSP.

Para garantizar la prestación del servicio con los mejores resultados se requiere que las empresas cuenten con un sistema de gestión de calidad, en el que se establezcan los equipos, procedimientos y personal necesarios para realizar el servicio y que lo mantengan durante toda la vigencia del contrato. A tal fin, es que se exige a las entidades licitadoras que se sometan al control de una empresa certificadora el adecuado estado de los equipos,

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este do
Firmado Por	Emilian
	Raúl Ga
Url De Verificación	http://

	Fecha	08/06/2021
iciembre, de firma electrónica.		
e	Página	15/17

la vigencia e implantación de los procedimientos y la cualificación del personal implicado en la realización del servicio.

Conforme a lo anteriormente expuesto, se considera que los criterios exigidos responden a los requisitos legales de proporcionalidad y adaptación al objeto del contrato y al importe económico del mismo, no estimándose que existan razones que aconsejen ampliar las referencias temporales ni los importes que se prevén en las disposiciones reglamentarias citadas y en el modelo tipo de pliego de cláusulas administrativas particulares.

7. Justificación de los criterios de valoración y condiciones especiales de ejecución del mismo.

Dispone el artículo 145 de la LCSP que la adjudicación de los contratos se realizará utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad precio. En este sentido se aplicarán criterios de carácter cuantitativo, con sus correspondientes puntuaciones.

En su apartado 3 establece que la aplicación de más de un criterio de adjudicación procederá en todo caso en los contratos de servicios cuando la definición de la prestación es susceptible de ser mejorada por otras soluciones técnicas o por reducciones en su plazo de ejecución.

Asimismo, en su apartado cuatro establece que los criterios deberán permitir obtener servicios de calidad que respondan lo mejor posible a sus necesidades.

Por su parte, el artículo 146 de la LCSP establece que "cuando se utilicen varios criterios de adjudicación, en su determinación, siempre que sea posible se dará preponderancia a aquellos que hagan referencia a características del objeto del contrato que puedan valorarse mediante cifras o porcentajes obtenidos a través de la mera aplicación de las fórmulas establecidas en los pliegos (...)".

En aplicación de estas previsiones normativas, en la presente contratación se establecen criterios de valoración directamente vinculados al objeto del contrato, tendentes a asegurar la calidad del servicio, viniendo por ello justificado que se utilice un criterio de adjudicación valorado mediante la aplicación de fórmulas relacionado con los costes, en este caso el precio y valorándose también como mejora el que se oferte un mayor número de licencias de grabación IP adicionales a las exigidas, así como, la ampliación del periodo de garantía exigido para el nuevo equipamiento.

Habiéndose previsto en el PCAP, como mecanismos para asegurar la calidad en la prestación del servicio, la exigencia de certificación del sistema de gestión de calidad, se considera procedente otorgar un mayor peso al precio ofertado, toda vez que es también un principio que debe regir la contratación pública, de conformidad con el artículo 1 de la LCSP, el de *"asegurar, en conexión con el objetivo de estabilidad presupuestaria y*

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este d
Firmado Por	Emiliar
	Raúl G
Url De Verificación	http

Fecha	08/06/2021
iembre, de firma electrónica.	
Página	16/17

control del gasto, y el principio de integridad una eficiente utilización de los fondos destinados a la realización de obras, la adquisición de bienes y la contratación de servicios (...)". Por otro lado, se cumple la exigencia establecida en el artículo 159.1 b) de la LCSP.

Como condición especial de ejecución se prevé en el PCAP la exigencia de que se mantenga en vigor durante la ejecución del contrato la certificación de calidad exigida conforme a la norma ISO9001 o equivalente. Todo ello, dirigido a un estricto control de excelencia en la prestación del servicio y dirigido a la mejor y mayor satisfacción de los clientes.

8. Aplicación presupuestaria

Código de aplicación: I.03.01.0.21

9. Garantía.

El período de garantía del servicio realizado comprenderá, como mínimo, los 6 meses posteriores a la aceptación de los trabajos, no siendo imputable coste alguno sobre el objeto de la reparación durante dicho periodo. El equipamiento suministrado tendrá una garantía de 3 años con soporte 24x7.

Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Fdo.: Raúl García León

Secretaria General

Fdo.: Emiliano Cardenal Piris

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este doc
Firmado Por	Emiliano
	Raúl Ga
Url De Verificación	http:/

Fecha	08/06/2021
iciembre, de firma electrónica.	
Página	17/17