

BASES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DEL EDIFICIO (HARDWARE Y SOFTWARE)

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES Y TÉCNICAS

EXPEDIENTE CONTRATACIÓN Nº: 20190123

Fecha de publicación: 23 de enero de 2019

A. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego de condiciones es la contratación de la prestación del servicio de mantenimiento y soporte de:

- 1.- Servicio de mantenimiento y soporte de infraestructuras TIC
- 2.- Servicios informáticos que se prestan durante la actividad de PCV: congresos y eventos
- 3.- Plataforma de usuario: atención de incidencias a los usuarios en sus gestiones diarias, con o sin eventos

El alcance del servicio está basado en los activos actuales del Palacio, que se irán describiendo, donde corresponda, a lo largo de este pliego.

Queda excluido de este pliego y, por tanto, de las obligaciones y tareas del adjudicatario el Mantenimiento del Sistema de Gestión Integral, SYNERGY que el Palacio utiliza para la práctica totalidad de sus tareas. Este mantenimiento corresponde al proveedor encargado de su desarrollo e implementación. Se requerirá, no obstante, la necesaria colaboración basada en los principios de la buena fe y un impecable desempeño profesional.

A continuación, se procede a realizar una descripción de los servicios a prestar relacionados con los equipamientos e infraestructuras correspondientes, en las tres áreas mencionadas:

1.- Servicio de mantenimiento y soporte de infraestructuras TIC

El adjudicatario deberá mantener, gestionar y dar soporte a todo el equipamiento informático que se describe a continuación y en el anexo.

a) Centros de Proceso de datos, Comunicaciones y redes

Gestión de los centros que dispone PCV de forma proactiva y reactiva mediante checklist para control con la periodicidad necesaria (que cada licitador establecerá en su oferta) para garantizar el correcto funcionamiento, el cual se documentará con firmas de aceptación por las partes.

Estos son los **equipos informáticos** actuales:

- CPD Principal (080)
 - Servidores físicos:
 - 2 Ud MODELO IBM X3650 M4.XEON 6C E5-2620/4X SAS HBA/2x
 - Cabina de almacenamiento:
 - 2 ud. IBM System Storage DS3512 Exprerss Dual Controller Storage System.
 - 15 Ud. 600GB 3.5in 15 k 6Gb SAS HDD
- CPD Secundario (Comunicaciones)
- Rack Comunicaciones
- 8 x Rack Electrónica Red
- 5 x Rack Audiovisuales
- RED clientes
 - o 220 tomas rj-45 cat6
- Red Dirección
 - o 70 tomas datos RJ-45 cat5e-6
 - o 20 tomas voz RJ-45 cat5e-6
- 19 enlaces F.O.

Al equipamiento físico se le realizarán revisiones periódicas dirigidas por el adjudicatario.

Todos los switches son gestionables de capa 2, 3, con enlaces de fibra y VLANs para diversos requisitos. El adjudicatario tendrá la obligación de mantener toda la gestión de la infraestructura de red tanto física como lógica.

b) Infraestructura Virtual

Gestión de la infraestructura virtual controlando que no hay problemas de capacidad, disponibilidad y seguridad, además del mantenimiento correctivo y preventivo propio.

Equipos actuales:

- vCenter Server 6 Essentials
- vSphere Storage Appliance 6
- vSphere 6 Essentials Plus
- Azure
- Servicios Cloud (backup y reproducción)

c) Almacenamiento

Gestión de 2 NAS (ubicados cada uno en un CPD), librería de cintas para backup y almacenamiento en Cloud mediante Veeam Backup.

El adjudicatario se asegurará de que se realicen las copias de seguridad con la periodicidad establecida además de comprobar la consistencia de los datos realizando restauraciones periódicas de los datos, bases de datos... Según se recoge en el documento PARSI existente.

En caso de funcionamiento anormal o incidencia, se tomarán las actuaciones oportunas para su resolución, se escalará la incidencia o se contactará con fabricante, según proceda.

Al equipamiento físico se le realizarán revisiones periódicas (con la periodicidad que cada licitador tendrá que concretar) dirigidas por el adjudicatario.

El alcance incluye gestión del entorno, bien por petición bien por agotamiento de recursos, gestión de incidencia y de problemas, incluyendo gestiones con el fabricante o terceras empresas con contrato de mantenimiento del hardware correspondiente.

d) Servidores y funcionalidades

Se requiere su mantenimiento en su estado óptimo, con actualizaciones recomendadas que el adjudicatario ejecutará, debiendo poseer los conocimientos y la capacitación necesaria para realizar estas tareas, independientemente de si son servidores virtuales o físicos. En caso de ser necesario el asesoramiento de otros especialistas, lo trasladará al Palacio de Congresos, para su valoración y gestión. Se revisarán periódicamente por parte del adjudicatario según la periodicidad establecida en su oferta, manteniendo la documentación actualizada conforme a estándares, revisando registros del sistema, guardado de copia con fecha indicada para consultas y trasladando cualquier anomalía como incidencia a resolver por parte del equipo de soporte.

Equipos actuales:

- Servidor DC1
- Servidor DC2
- Servidor Datos
- Servidor Preproducción Synergy
- Servidor Comunicaciones
- Servidor Symantec
- 3 nodos VMware
- vCenter Server Appliance 65
- Veeam Backup
- 3 MV entorno recuperación Azure

Los servidores Windows (Windows 2008, 2012), todos ellos sobre almacenamiento SAN IBM.

Directorio Activo Windows 2012: La mayoría de los equipos de usuario inician sesión en el dominio Windows sobre el que se encuentran desplegadas servicios Microsoft habituales como DNS, DHCP, DFS, perfiles móviles, y GPO's.

Se incluirá el mantenimiento del correcto funcionamiento de las bases de datos de SQL server en óptimas condiciones y las tareas necesarias para su mantenimiento y backup de todas ellas, asegurándose de que ésta se realiza correctamente de forma periódica, según lo establecido en la oferta del adjudicatario.

Se incluirá el mantenimiento de sistemas y BBDD de Synergy, las cuentas de usuario, incluida la aplicación de notas de seguridad en desarrollo y pase a productivo de los módulos

remanentes y copia de productivo a desarrollo, así como revisión y aplicación de recomendaciones necesarias.

Estas dos últimas acciones se realizarán en conjunto con la empresa desarrolladora de la/s aplicaciones.

Se mantendrán todos los .bat y tareas de Windows para el correcto funcionamiento de todos los servicios, así como el mantenimiento y gestión de Active Directory con todas sus funcionalidades (DNS, DHCP, WINS,...) y revisión, mantenimiento y creación de todo tipo de políticas de directorio activo.

e) Correo

Gestión y mantenimiento correo corporativo mediante Gmail y sincronización con Google Drive. Las suscripciones anuales del correo no forman parte de este pliego.

f) Infraestructura WiFi alta capacidad

El sistema WIFI implantado en PCV cubre todas las necesidades de cobertura y aforo que son necesarias para la actividad diaria de Palacio, tanto de dirección como de eventos y congresos. Es absolutamente necesario este servicio, con lo que obligatoriamente existe redundancia y alta disponibilidad de los recursos.

Se necesita alta disponibilidad de la red inalámbrica corporativa. El adjudicatario deberá contar con personal formado para poder llevar un correcto seguimiento. Se mantendrán y gestionarán los accesos y usuarios a las redes SSID.

Control y seguimiento de la garantía y licenciamiento, actualización de BBDD de activos. Backup de configuración.

Mantenimiento, revisión y actualización firmware de todos los dispositivos. Soporte nivel 2 de incidencias y gestión con fabricante.

g) Electrónica de Red y cableado estructurado

Se actualizará el Firmware cuando esto sea preciso y se aplicarán parches de software por parte del personal del adjudicatario, siguiendo instrucciones de otros técnicos especialistas si lo precisara.

Se crearán las VLAN`s internas, Reglas de enrutamiento, Balanceos de tráfico y Reglas de calidad del servicio, cuando esto sea necesario. Esta información deberá estar documentada. Estas VLAN deberán estar configuradas de manera que los técnicos del palacio puedan hacer las conexiones cuando se soliciten ADSL para los eventos

Se sustituirá la electrónica cuando se detecte que sea necesario. La compra del nuevo equipo e instalación correrán a cargo de PCV, pero la configuración del nuevo conforme al equipo sustituido estará incluida en la presente licitación.

Se controlará la garantía de los distintos elementos de red, y mantendrán los mismos actualizados en una base de datos. Soporte de nivel 2 frente a incidencias y gestiones con el fabricante.

Se revisará y mantendrá el cableado estructurado, incluyendo tomas de red con las herramientas necesarias para saber si hay pérdidas de datos, cortes, etc.

h) Elementos de Seguridad, Balanceo y Enrutamiento perimetral

Se revisarán las políticas de UTM y su configuración ante un mal funcionamiento o nuevas necesidades.

Actualización de Firmware y aplicación de parches de software.

Control y seguimiento de garantía de dispositivos y suscripciones de servicios de seguridad, actualizados en una BBDD de activos.

Plan de contingencia y alta disponibilidad de líneas y operadores, alta disponibilidad entre elementos de seguridad perimetral de conmutación por error.

Soporte Nivel 2 frente a incidencias y gestiones con el fabricante.

i) Operadores de comunicaciones

Monitorización de la Capacidad con métricas caudales y consumos de ancho de banda de la red pública de acceso a internet.

Monitorización de la disponibilidad de las líneas disponibles por operadores propios o de terceros.

Monitorización de la Calidad del Servicio para voz y datos mediante sondas desplegadas.

Gestión y apertura de incidencias propias o de terceros frente a los operadores de comunicaciones, además de velar por el cumplimiento de los ANS pactados con terceros.

j) Equipos y dispositivos del personal del Palacio

Mantenimiento del hardware del parque de los equipos informáticos relacionado en el anexo I.

k) Room Booking

El Palacio ha adquirido recientemente un sistema de pantallas que se encastran o se sitúan al lado de las puertas de entrada de cada sala. En estas pantallas informativas táctiles e inteligentes, disponen de un centro de control de los datos que aparecerán en dichas pantallas, relacionados con la actividad en cada sala y/o con información del evento en todo el edificio, aunque también podrán contener anuncios o promociones, según la actividad de cada momento.

El manejo de esa información corresponderá al personal del Palacio, pero el mantenimiento del sistema de pantallas, especialmente una vez prescrita la garantía de tres años, corresponderá al adjudicatario de este pliego.

ADQUISICIÓN DE NUEVOS EQUIPOS Y CONSUMIBLES

El Palacio podrá adquirir del adjudicatario nuevos equipos, para sustituir a los anteriores por obsolescencia o por necesidades o conveniencia, consumibles, reparaciones, electrónica de redes, si bien también podrá adquirirlo a otros agentes, una vez considerado el precio ofrecido por el adjudicatario, así como la calidad de lo ofertado. En ese caso, los pagos realizados se computarán a efectos de no superar el Valor Estimado del Contrato (cláusula C).

COSTES QUE DEBERÁN CONTEMPLAR LOS LICITADORES, YA QUE CORRERÁN A CARGO DEL ADJUDICATARIO

Relacionado con todo lo expuesto en este primer apartado (Servicio de mantenimiento y soporte de infraestructuras TIC), los licitadores deberán tener en cuenta que correrán de su cuenta los siguientes costes:

La renovación de la **suscripción anual** del servidor Symantec con licenciamiento para todos los equipos del inventario de Palacio de Congresos de Valencia correrán a cargo del adjudicatario.

Las siguientes **suscripciones anuales**:

- 10 Office 365 business
- 1 Visio Plan2
- Mantenimiento anual Veeam Backup
- 6 licencias Autocad
- 1 Adobe Photoshop
- Certificados SSL
- Sophos webserver protection
- 3 Adobe Creative Cloud
- Email protection
- Network Protection
- Antispam

Aprovisionamiento mensual, gestión y mantenimiento de:

- Máquina Preproducción Synergy en Cloud
 - o Windows Server 2012 std 4 CPus, 8 Gb de Ram, 300 GB de disco duro
- Almacenamiento Cloud 4Tb (caudal simétrico garantizado para realizar backups diarios)
- 3 VM Azure
 - o 1 x 8 vCPU; 16 GB de RAM – Windows Srv
 - o 2 x 4 vCPU; 8 GB de RAM – Windows Srv
 - o Almacenamiento mínimo 400Gb por MV
 - o VPNs

GESTIÓN DE TODAS LAS TAREAS DESCRITAS

Los recursos materiales y humanos necesarios para llevar a cabo estas tareas se gestionarán a través del portal del proveedor de SYNERGY. Todas las actuaciones, reparaciones y revisiones llevadas a cabo en las infraestructuras deberán quedar reflejadas en un histórico para posteriores consultas. El adjudicatario debe de estar capacitado para gestionar e iniciar él mismo las órdenes de trabajo, para su posterior validación por parte de los responsables del Palacio.

El coste anual por uso de este portal del proveedor será asumido por el licitador.

2.- Servicios informáticos que se prestan durante la actividad de PCV: congresos y eventos.

Durante los congresos y eventos que se celebran en el Palacio, es habitual que los clientes requieran tanto equipamientos informáticos (ordenadores, dispositivos...), como configuraciones de red personalizadas (wifi, vlan, ADSL...). El adjudicatario, por tanto, ha de prestar ese servicio, lo que implica suministrar tanto los equipamientos materiales necesarios en cada momento como el personal técnico necesario para poder instalarlos, ponerlos en marcha y asegurar su correcto funcionamiento, atendiendo y resolviendo incidencias y posibles averías si fuese necesario.

Ello implica tanto el manejo, control y puesta a punto de los equipos propios del Palacio, como el suministro de aquellos otros equipos adicionales que el Palacio no posea. En ese caso, el Palacio los alquilará al adjudicatario.

El adjudicatario también se encargará de recoger y guardar debidamente todos los aparatos utilizados durante un determinado evento, procediendo a su revisión, para dejarlos totalmente operativos para el siguiente uso, y realizando el mantenimiento de todos los equipos, servidores, software, programas de cada equipo, para garantizar su correcto funcionamiento, dejándolos listos y perfectamente identificados para su siguiente utilización.

El alquiler de material nuevo deberá estar en perfecto estado, previa inspección por parte del personal de servicios técnicos del Palacio.

Se dispondrá de técnicos capaces de llevar a cabo todo el montaje, instalación y supervisión en los eventos que lo requieran, pudiendo requerirse más de una persona según la mayor o menor complejidad de cada evento. El adjudicatario deberá contar con al menos dos técnicos con nivel de inglés equivalente a B2 o superior, para poder hablar con clientes internacionales con fluidez y resolución. Estos técnicos, deberán llevar a cabo las siguientes tareas:

- Configuración de intranets para cada empresa en sus ordenadores.
- Configuración e instalación de redes WI-FI.
- Configuración en equipos de clientes de conexiones a Internet (módem analógico, RDSI, ADSL)
- Monitorización remota de los equipos.
- Alquiler de equipos informáticos o audiovisuales.
- Instalación y configuración de todo material informático periférico necesario en cada evento (impresoras, faxes, escáners,...)

En definitiva, la empresa adjudicataria deberá dar solución e implementar cualquier escenario que sea planteado por el cliente a nivel tecnológico para eventos y/o congresos.

El adjudicatario dispondrá del personal necesario para cubrir 24x7 las necesidades del Palacio de Congresos de cara a los eventos que vayan ocurriendo. Al menos dos de ellos deberán contar con teléfono móvil permanente para poder atender incidencias puntuales, incluso en eventos en los que no se les haya requerido su presencia física en Palacio.

El precio, tanto de los equipos, como de los técnicos se indicará en la tabla de más abajo

Cuando para un evento se requiera una cantidad de equipos y/o periféricos en alquiler para clientes, superior a los disponibles en el edificio, el adjudicatario podrá suministrarlos al

Palacio, si se le requiere, al precio por unidad y día que también ofertará en la tabla correspondiente. Este precio incluirá el suministro, transporte, configuración y puesta en marcha, así como la solución a cualquier posible problema que pueda surgir. Los ordenadores, impresoras y otros periféricos serán de última generación en cada momento, pudiendo los servicios técnicos del edificio exigir el cambio inmediato de cualquier equipo que considere obsoleto o poco fiable.

En el caso de aparición de averías o anomalías en cualquier equipo informático, sistema o red informática, la empresa adjudicataria atenderá el aviso antes de 4 h, con un tiempo de respuesta casi inmediato si es de gravedad. Realizará las comprobaciones que sean necesarias para determinar su solución, haciendo llegar, posteriormente, a los servicios técnicos del edificio un informe explicativo, así como las soluciones a adoptadas. Este informe estará a disposición de los mencionados servicios técnicos antes de 24 h. desde el conocimiento de la anomalía. Una vez adoptada la solución, se realizarán de nuevo las pruebas correspondientes.

El Palacio de Congresos puede realizar pedidos, a la empresa adjudicataria, de elementos de repuesto para los equipos, periféricos y materiales informáticos.

Los sistemas de tecnología para eventos y/o congresos adicionales que el licitador pueda ofrecer y se requieran para cada evento se detallará en el punto que corresponda de los criterios dependientes de juicio de valor.

Los recursos materiales y humanos necesarios para cada evento se trasladarán a través del portal del proveedor de Synergy. Los responsables del palacio trasladarán la información necesaria con la mayor antelación posible, debiendo quedar finalmente expresada en la correspondiente Orden de Trabajo. El adjudicatario debe de estar capacitado para gestionar e iniciar él mismo las órdenes de trabajo, para su posterior validación por parte de los responsables del Palacio.

El coste anual por uso de este portal del proveedor será asumido por el licitador.

Los licitadores deberán tener en cuenta que, durante los eventos, para visitas de inspección, comercialización conjunta, o por cualquier otro requerimiento del servicio, el Palacio habilitará una sala para que sea utilizada como oficina técnica por parte del adjudicatario, con el fin de garantizar proximidad permanente.

El personal asignado a eventos será fundamentalmente de dos categorías, con precios por hora diferentes que cada licitador deberá marcar (cláusula E):

- Técnico de Sala de Pruebas, que tiene como función principal dar soporte a los ponentes revisando, comprobando y solucionando problemas de los ficheros de sus exposiciones para su posterior envío y masterización. Además, se encargará de solicitar autorizaciones si se requieren.
- Técnico informático: encargado de llevar a cabo todas las demás funciones informáticas en eventos y/o congresos. Cuando, dada la complejidad de la wifi o de los servicios informáticos implementados para un evento, se considere necesaria la presencia permanente de un técnico informático para poder atender inmediatamente problemas o incidencias que pudieran surgir, dicho técnico deberá realizar labores de mantenimiento preventivo, o cualquiera de las otras obligaciones descritas en este pliego o inherentes al servicio, como la introducción y actualización de datos en Synergy. Al término del evento deberá redactar breve informe donde queden reflejadas las incidencias que tuvo que atender y/o las otras tareas y labores que desarrolló durante el tiempo del evento. Para la

confección de este informe post-evento no deberá ser necesario tomar capturas de pantalla en directo, o deberá hacerse de manera que ello impida el llevar a cabo esas otras tareas.

Los técnicos informáticos, informarán al responsable técnico de evento cuando se incorporan o finalizan su jornada, así como qué funciones y tareas realizan y cómo las desempeñan durante el evento, reportando cualquier indicación que sugiera el cliente.

El adjudicatario asignará al menos dos técnicos informáticos para que estén permanentemente llevando la cuenta del Palacio. Se requiere continuidad, salvo las incidencias laborales o de otro tipo que queden fuera del control del adjudicatario.

3.- Plataforma de usuario: atención de incidencias a los usuarios en sus gestiones diarias, con o sin eventos

El servicio consistirá, por un lado, en la atención, gestión y resolución de las incidencias informáticas que se produzcan en el parque informático. Dichas incidencias pueden concernir a los equipos informáticos descritos o a sus periféricos, o bien a las aplicaciones utilizadas por los usuarios, que aparecen relacionadas en el anexo.

El ofertante proveerá dicho servicio mediante personal propio y los medios materiales necesarios para el desempeño de sus funciones.

Obligaciones de la empresa adjudicataria

Serán obligaciones de la empresa adjudicataria:

Atención de las incidencias, consultas y peticiones que se produzcan en todos los puestos de trabajo de las dependencias de PCV relacionadas con informática y telecomunicaciones.

- Atención de las incidencias, consultas y peticiones relacionadas con la telefonía móvil (Smartphone, tablets...)
- Instalación y configuración de nuevos equipos.
- Instalación de periféricos en los equipos existentes.
- Sustitución de los equipos existentes por nuevos equipos, cuando se produzca alguna adquisición de material.
- Gestión de inventario de todos los equipos instalados en PCV, incluyendo ordenadores, impresoras y periféricos asociados.
- Mantenimiento de un repositorio global de software que incluirá los instalables de todas las aplicaciones de usuario empleadas en PCV, así como una ficha técnica (que incluirá tanto datos de la instalación como referencia de empresa a la que escalar incidencias).
- Emisión de informes de seguimiento del servicio

a) Servicios reactivos: - Atención de incidencias informáticas relacionadas con el puesto de usuario e infraestructura - Gestión de garantías

b) Servicios proactivos: - Administración de red, servidores, bases de datos y correo electrónico - Gestión y mantenimiento del inventario informático

c) Actividades de operación de sistemas: - Revisión de puestos - Cargas de datos - Control de copias de seguridad - Etc.

4.- Aspectos generales aplicables a toda la actividad del adjudicatario

a) Emisión de informes de seguimiento del servicio

a) Servicios reactivos: - Atención de incidencias informáticas relacionadas con el puesto de usuario e infraestructura - Gestión de garantías

b) Servicios proactivos: - Administración de red, servidores, bases de datos y correo electrónico - Gestión y mantenimiento del inventario informático

c) Actividades de operación de sistemas: - Revisión de puestos - Cargas de datos - Control de copias de seguridad.

d) Informes eventos y/o congresos

b) Equipo de trabajo que prestara los servicios.

El adjudicatario dispondrá además del personal ordinario para realizar los servicios, del personal necesario para cubrir las bajas por enfermedad, vacaciones, permisos, etc, debiéndose sustituir de forma inmediata cualquier ausencia, quedando obligado a comunicar a PCV cualquier sustitución que se produzca por los motivos expuestos

El personal adicional que cubra las ausencias del personal titular, deberá cumplir los mismos requisitos indicados en la cláusula de SOLVENCIA TÉCNICA Y PROFESIONAL de este pliego. La empresa adjudicataria deberá incluir en la documentación de su oferta la información relativa al perfil del personal titular y de al menos 2 personas más destinadas a cubrir las ausencias. Se intentará que sean siempre las mismas personas las que cubran las ausencias, de forma que estén lo más familiarizadas posible con la casuística de PCV.

La empresa designará una persona responsable del proyecto que actuará como enlace entre PCV y la empresa, y acudirá con la periodicidad establecida a las reuniones de seguimiento del servicio.

c) Horarios de servicio

El servicio de atención, gestión y resolución de incidencias se ofrecerá de manera ininterrumpida: 24x7, 365 días. Al menos dos responsables deberán contar con teléfono móvil permanente para poder atender incidencias puntuales, incluso en eventos en los que no se les haya requerido su presencia física en Palacio.

d) Atención de las incidencias

A fin de evitar desplazamientos innecesarios, se intentará que el máximo número posible de incidencias sean resueltas telemáticamente.

El adjudicatario debe emplear herramientas informáticas para la gestión de incidencias, gestión de inventario, y soporte remoto de los ordenadores.

En el caso de que las herramientas propuestas no coincidan con las utilizadas actualmente en PCV, el adjudicatario está obligado a implantarlas durante el primer mes de vigencia del contrato.

El adjudicatario describirá en su memoria técnica, las herramientas a utilizar para el servicio propuesto.

e) Compromisos de nivel de servicio para la atención y gestión de incidencias

Se establecen dos tipos de incidencias:

Incidencias críticas: Todas las relacionadas con la actividad congresual que no permitan llevar a cabo el servicio en cada caso. Además, aquellas que afecten al personal de PCV, la afección consiste en impedir a los usuarios desempeñar normalmente su trabajo.

Incidencias estándar: Todas las demás.

Los parámetros de valoración del nivel de servicio serán los siguientes:

Tiempo de respuesta: Tiempo que transcurre entre que un aviso se reporta y un técnico empieza a trabajar en la incidencia.

Tiempo de resolución: Tiempo que transcurre entre que un aviso se reporta y los usuarios pueden a realizar sus funciones con normalidad.

Las incidencias críticas deben atenderse en un plazo inferior a 10 minutos.

Las incidencias estándar deben atenderse en un plazo medio de 30 minutos.

El tiempo **medio** de resolución de las incidencias críticas deben ser inferior a 4 horas.

El tiempo **medio** de resolución de las incidencias estándar debe ser inferior a 24 horas.

En caso de eventos, el tiempo de asistencia in situ de un técnico será siempre el menor posible y la resolución de incidencia no puede paralizar el servicio del evento, con lo cual PCV podrá penalizar a la empresa adjudicataria en caso necesario si no está totalmente justificado y/o no depende de terceros.

Los recursos materiales y humanos necesarios para llevar a cabo estas tareas se gestionarán a través del portal del proveedor de SYNERGY. Todas las actuaciones, reparaciones y revisiones llevadas a cabo en los equipos de los usuarios deberán quedar reflejadas en un

histórico para posteriores consultas. El adjudicatario debe de estar capacitado para gestionar e iniciar él mismo las órdenes de trabajo, para su posterior validación por parte de los responsables del Palacio.

El coste anual por uso de este portal del proveedor será asumido por el licitador.

f) Elaboración y mantenimiento de la base de datos del equipamiento informático.

El adjudicatario deberá crear y mantener la base de datos del equipamiento informático, dando de alta todas las referencias en Synergy, de modo que se puedan introducir y extraer del sistema todas las tareas necesarias para el seguimiento del equipo y su mantenimiento (tanto de Edificio como de Evento). Entre los datos que será necesario introducir en Synergy figurará la de información sobre la finalización de garantía de cada equipo, fecha de renovación de licencias o actualizaciones practicadas.

B. NECESIDADES ADMINISTRATIVAS (ART. 28 LCSP)

La necesidad de contratación de este servicio deriva de la actividad propia del Palacio de Congresos de Valencia.

C. PLAZO DE EJECUCIÓN

El adjudicatario prestará el servicio durante un año, prorrogable por otro y por otros dos más, hasta un máximo de cuatro.

Las prórrogas se entenderán aceptadas por ambas partes a no ser que una de ellas lo comunique por escrito a la otra con un plazo mínimo de dos meses.

El contrato podría terminarse en cualquier momento, si la facturación del adjudicatario alcanzase el Valor Estimado del Contrato (Cláusula D).

D. PRESUPUESTO BASE, PRESUPUESTO MÁXIMO Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

PRESUPUESTO ANUAL

IVA excluido	Importe IVA	IVA incluido
125.000 €	26.250 €	151.250 €

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (POR TOTAL DE PRÓRROGAS POSIBLES)

IVA excluido	Importe IVA	IVA incluido
500.000 €	105.000 €	605.000 €

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

IVA excluido	Importe IVA	IVA incluido
500.000 €	105.000 €	605.000 €

Los cálculos se han realizado en base a la experiencia propia del Palacio de Congresos a lo largo de sus últimos tres ejercicios, así como de la previsión de los siguientes ejercicios.

En base a esta información, los licitadores deben de tener en cuenta que, en sus precios y ofertas han de quedar incluidos todos los costes directos, indirectos, los otros eventuales gastos y los costes salariales a partir del convenio laboral aplicable, a los que hace referencia el art. 100 LCSP.

E. PRECIO DEL CONTRATO

El precio del contrato será el presentado en la oferta del adjudicatario, en base a lo expresado en las siguientes tres tablas, cada una de las cuales se corresponde con los tres campos de trabajo que llevará a cabo el adjudicatario. Festivos, nocturnos y fines de semana se computan al mismo precio hora que se marca para todos los servicios en este pliego. Cada licitador debe de marcar sus precios a la baja:

1.- Servicio de mantenimiento y soporte de infraestructuras TIC

Concepto	Horas anuales estimadas	Precio anual propuesto	Precio anual máximo	Ponderación
a) Servicio de mantenimiento preventivo y soporte de infraestructuras TIC	500		40	15%
b) Servicio de mantenimiento correctivo y soporte de infraestructuras TIC	200		40	10%

2.- servicios informáticos que se prestan durante la actividad de PCV: congresos y eventos

CONCEPTO	Horas año estimadas	Precio hora	PRECIO MÁXIMO	Ponderación
c) Hora técnico informático montaje y apoyo en eventos para cualquier necesidad informática y para configurar, gestionar y mantener el sistema wifi para eventos que lo requieran	800		32	17%
d) Hora técnico informático sala de pruebas evento	1.600		23	17%
e) Importe por unidad y día de alquiler ordenador iMac, con la última versión de operativo y office			115	4%
f) Importe por unidad y día de alquiler ordenador última generación portátil, con la última versión de windows y office, con dvd-rw, >4gb ram			85	4%

g) Importe por unidad y día de alquiler impresora láser monocromo			45	4%
h) Importe por unidad y día de alquiler impresora láser color			90	4%

3.- Plataforma de usuario: mantenimiento de los equipos utilizados por el personal del Palacio para todas sus gestiones diarias, con o sin eventos

Concepto	Horas anuales estimadas	Precio anual propuesto	Precio anual máximo	Ponderación
i) Soporte al usuario mantenimiento preventivo	300		40	15%
j) Soporte al usuario mantenimiento correctivo	200		40	10%

F. REVISIÓN DE PRECIOS

No procede, conforme al art. 103 LCSP.

G. GARANTÍAS DE LA CONTRATACIÓN

El adjudicatario, según el art. 107.1 LCSP, hará efectiva una garantía definitiva por un 5% del presupuesto base.

Si, a la firma del contrato, el adjudicatario no depositara la fianza, el Palacio retendrá un 25% de las facturas en cada uno de los pagos, hasta cubrir el aval. El Palacio abonará en su integridad todas las cantidades retenidas en el momento en que cuente con la fianza.

H. CRITERIO DE ADJUDICACIÓN CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE

CRITERIO: MENOR PRECIO OFERTADO

PONDERACIÓN: HASTA 35 PUNTOS

La puntuación por precio se calculará en base a varias simples operaciones:

- 1) En cada uno de los precios de los apartados a) – k) descritos en la cláusula E, se otorgará 35 puntos a la oferta más económica. A las restantes, se les asignará la puntuación correspondiente en base a la fórmula: $35 \times \text{precio más competitivo} / \text{precio licitador}$ en cada casilla.
- 2) Cada apartado será ponderado según su factor ponderación correspondiente.
- 3) Cada licitador obtendrá una puntuación inicial, que consistirá en la suma de todas las puntuaciones obtenidas en cada apartado, una vez ponderados
- 4) Finalmente, cada licitador obtendrá una puntuación final: se adjudicarán 35 puntos a la mejor puntuación inicial, y a los demás, según la fórmula: $35 \times \text{puntuación ponderada del licitador} / \text{mejor puntuación ponderada}$

OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS

Se considerarán, en principio, ofertas anormalmente bajas, aquellas que se encuentren en los siguientes supuestos:

- 1) Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
- 2) Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
- 3) Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media. En cualquier caso, se considerará desproporcionada la baja superior a 25 unidades porcentuales.
- 4) Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de 10 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía.

Cuando la mesa de contratación hubiere identificado una o varias ofertas incursas en presunción de anomalía, deberá requerir al licitador o licitadores que las hubieren presentado dándoles plazo suficiente para que justifiquen y desglosen razonada y detalladamente el bajo nivel de los precios, o de costes, mediante la presentación de aquella información y documentos que resulten pertinentes a estos efectos.

La petición de información que la mesa de contratación dirija al licitador se formulará con claridad de manera que estén en condiciones de justificar plena y oportunamente la viabilidad de la oferta. Concretamente, la mesa de contratación podrá pedir

justificación a estos licitadores sobre aquellas condiciones de la oferta que sean susceptibles de determinar el bajo nivel del precio o costes de la misma y, en particular, en lo que se refiere a los siguientes valores:

- a. El ahorro en los servicios prestados.
- b. Las soluciones técnicas adoptadas y las condiciones excepcionalmente favorables de que disponga para prestar los servicios.
- c. La innovación y originalidad de las soluciones propuestas para prestar los servicios.
- d. El respeto de obligaciones que resulten aplicables en materia medioambiental, social o laboral, y de subcontratación.
- e. O la posible obtención de una ayuda de Estado.

La mesa de contratación evaluará toda la información y documentación proporcionada por el licitador en plazo y, en el caso de que se trate de la mesa de contratación, elevará de forma motivada la correspondiente propuesta de aceptación o rechazo al órgano de contratación. En ningún caso se acordará la aceptación de una oferta sin que la propuesta de la mesa de contratación en este sentido esté debidamente motivada.

Si el órgano de contratación, considerando la justificación efectuada por el licitador y los informes mencionados en el apartado cuatro, estimase que la información recabada no explica satisfactoriamente el bajo nivel de los precios o costes propuestos por el licitador y que, por lo tanto, la oferta no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales, la excluirá de la clasificación y acordará la adjudicación a favor de la mejor oferta, de acuerdo con el orden en que hayan sido clasificadas.

I. CRITERIOS DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR

CRITERIO: MEMORIA TÉCNICA
PONDERACIÓN: HASTA 65 PUNTOS

Los licitadores deberán presentar una memoria escrita de no más de doce folios a dos caras donde expongan su sistema de gestión, su metodología, sus procesos internos, herramientas a utilizar para la gestión de incidencias, periodicidad y sistemática para revisar los ordenadores de clientes y realizar el mantenimiento preventivo adecuado de todos los equipos, y todas aquellas consideraciones técnicas y profesionales que consideren adecuadas para demostrar su capacidad e idoneidad para prestar el servicio.

Concretamente, se valorará:

Descripción cualitativa del equipo de personas que atenderá el servicio, debiendo dejar constancia de su capacidad como profesionales especializados en las tecnologías y productos indicados tanto en el apartado de infraestructura y sistemas como en los demás, así como su experiencia en congresos y eventos de la tipología de los celebrados en el Palacio, con elevado número de asistentes (desde decenas a 1.500), con ocupación de múltiples auditorios y salas... Se valorará el nivel de inglés. (Hasta 15 puntos)

Metodología de trabajo utilizada y tiempos de respuesta, atención y resolución de incidencias, así como plan anual de mejoras en procesos de gestión, tanto a nivel de infraestructuras como

en aquellos aspectos que mejorarían la eficiencia en la asignación de recursos para eventos (10 ptos).

Plan de formación para personal de PCV (5 puntos).

Tecnología Informática propia relacionada con la actividad de eventos y/o congresos. Se valorarán los servicios que la empresa adjudicataria pueda aportar para una mejora en la comercialización de sus servicios. Se trata de contar con nuevos productos, servicios, aplicaciones o desarrollos informáticos que potencien, mejoren y hagan más tecnológicamente avanzada la actividad congresual en el Palacio de Congresos de Valencia. (20 puntos)

Implantaciones de Sistemas Wifi de Alta Capacidad del mismo fabricante y especificaciones similares del que dispone PCV. Se acreditará con casos de éxito demostrables y certificaciones (15 puntos)

J. PLAZO Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES

El plazo para la presentación de proposiciones será de 35 días a partir de la publicación del pliego en el portal de transparencia del Palacio de Congresos de Valencia, del Ayuntamiento de Valencia, en la Plataforma de Contratación del Estado y desde el envío del anuncio de licitación a la Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, a las 14:30 h.

Las ofertas deben entregarse o remitirse por correo postal a la dirección: Palacio de Congresos de Valencia, Avda. Cortes Valencianas, 60; 46015 de Valencia a la atención de Daniel Sobrino, Director Administrativo-Financiero. Cuando la proposición se envíe por correo, el empresario deberá justificar la fecha de imposición del envío en la oficina de correos y comunicar al órgano de contratación la remisión de la oferta mediante email a dsobrino@palcongres-vlc.com, con copia a taguilar@palcongres-vlc.com en el mismo día.

FORMA DE PRESENTACIÓN

TRES SOBRES. Las proposiciones constarán de tres sobres cerrados

En la parte exterior de cada uno de los sobres deberá constar:

- DENOMINACIÓN DEL CONCURSO Y NÚMERO DE EXPEDIENTE (se encuentran al inicio de este documento)
- NOMBRE DE LA EMPRESA licitadora
- EMAIL de la empresa licitadora
- TELÉFONO de la empresa licitadora
- NÚMERO DE SOBRE (1 documentación administrativa, 2 criterios dependientes de un juicio de valor, o 3 criterios cuantificables automáticamente)

Dentro de cada uno de los sobres, deberá constar:

“SOBRE Nº 1”: **Documentación administrativa**. Dentro del sobre 1, los licitadores solo incluirán el Documento Europeo Único de Contratación- DEUC. (<https://ec.europa.eu/tools/espdp/filter?lang=es>).

“SOBRE Nº 2”: Documentación relativa a los **criterios dependientes de un juicio de valor** (Cláusula I) así como la documentación donde quede plasmado que cumplen los requisitos relativos a su **solvencia económica y financiera y técnica o profesional** (Cláusula K).

“SOBRE Nº 3”: documentación relativa a los **criterios cuantificables automáticamente** (Cláusula H).

Solo el adjudicatario, junto con el aval definitivo, tendrá que presentar en su integridad la siguiente documentación:

- a. Copia legalizada por notario del DNI del firmante de la proposición.
- b. Escritura de poder otorgado a su favor, bastantada por el Servicio Jurídico Municipal, acompañado de declaración de vigencia del mismo.
- c. Si el licitador fuere persona jurídica presentará fotocopia bastantada por notario de la escritura de constitución o modificación.
- d. Declaración responsable del licitador de no hallarse comprendido en ninguna de las prohibiciones de contratar señaladas en estas bases.
- e. Certificación de estar al corriente en el pago de las obligaciones en materia de tributos locales (los referentes a Impuesto de Bienes Inmuebles, Impuesto de Actividades Económicas y demás gravámenes municipales)
- f. Certificación de estar al corriente en el pago de obligaciones tributarias autonómicas
- g. Certificación de estar al corriente en el pago de obligaciones tributarias estatales
- h. Certificación de estar al corriente en el pago de obligaciones de Seguridad Social.
- i. Ultimo recibo del pago del I.A.E.
- j. Escrito detallando nombre, domicilio, número de teléfono, email y número de fax a efectos de comunicaciones oficiales de cuanto se relacione con este concurso y su adjudicación.
- k. Póliza de responsabilidad civil que cubra las posibles eventualidades.
- l. Certificación de estar dado de alta el licitador en la Agencia Tributaria e inscrito en el Registro Mercantil.
- m. Acreditación del volumen anual de negocio descrito en la cláusula relativa a la solvencia económica, mediante las cuentas anuales de los tres últimos años presentadas en el Registro Mercantil.
- n. Acreditación de los suministros mencionados en la cláusula correspondiente a la solvencia técnica, mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o cuando el destinatario sea un comprador privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.
- o. Plan de Prevención de Riesgos Laborales, seguro y fianza y cuantas otras obligaciones correspondan al adjudicatario.

Los documentos referenciados se presentarán en copia legalizada por Notario, para el caso de que no se presente el original, admitiéndose también copias compulsadas por organismo público competente.

PLAZO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS PLIEGOS:

Las personas o empresas interesadas, deberán solicitar información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria con una antelación de al menos 12 días del transcurso del plazo de presentación de proposiciones (plazo legal).

COMISIÓN DE CONTRATACIÓN:

La comisión de contratación la constituirán el miembro del equipo directivo que se responsabilizará del seguimiento y control de la prestación del servicio, y será quien firme el “informe técnico”; el resto de los directores de área y el responsable de calidad y procesos, que formarán la “mesa de contratación” y emitirán el informe de la mesa de contratación, avalando

el informe técnico y expresando, en su caso, las objeciones o puntualizaciones pertinentes, y la dirección-gerencia elevará al Consejo la propuesta de adjudicación del servicio.

Una vez abiertos, estudiados y valorados los sobres 1 y 2, se procederá a la apertura pública del sobre 3, comunicando lugar, fecha y hora a todos los licitadores.

K. SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL

SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA (artículo 87 LCSP)

a)	<p>Volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato</p> <p>Referido a los tres últimos ejercicios</p>
	<p>Criterio de selección:</p> <p>Volumen de negocios mínimo anual: que, a nivel nacional, al menos en uno de los tres últimos años equivalga o supere el 60% del presupuesto anual de este pliego (cláusula D)</p> <p>Se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el registro Mercantil, si el empresario/a estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que debe estar inscrito.</p> <p>Los empresarios/as individuales no inscritos en el registro mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el registro mercantil.</p>
b)	<p>Justificante de la existencia de un seguro de responsabilidad civil por riesgos profesionales por valor de 300.000 € calculado en base al volumen de facturación anual.</p>

L. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL (artículo 90 LCSP)

El perfil requerido será:

a)	<p>Antigüedad y experiencia empresarial</p> <p>Es decir: Relación de los principales servicios de las mismas características que los servicios ofertados, realizados durante los últimos cinco años, que incluya importe, fechas, nombre y ubicación, destinatario público o privado de los mismos, descripción del negocio, servicios y productos, número de empleados y cualquier otra información que considere de utilidad. Al menos, deberá acreditar un contrato anual con un importe igual o superior a un 60% el presupuesto anual de este pliego.</p> <p>Se acreditará mediante 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 un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.</p>
b)	<p>Formación, titulación y experiencia del personal de los técnicos informáticos.</p>

	<p>Como mínimo, deberá contar con los siguientes recursos humanos:</p> <p>a) Técnico Especialista en Eventos</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Técnico con experiencia de al menos 4 años en TIC. ii. Experiencia y conocimientos en sistemas audiovisuales. iii. Experiencia de al menos 4 años en Especialización en Tecnología para Congresos y Eventos. <p>b) Dos técnicos especialistas en Redes</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Curso de formación certificado de fabricantes en redes ii. Conocimientos en despliegue de redes, switching y redes avanzadas. <p>Todos los técnicos deberán contar con al menos titulación oficial de ciclo formativo de grado superior en alguna especialidad de informática.</p> <p>Al menos dos de ellos deberán tener un nivel de inglés equivalente o superior al B2, para poder hablar directamente con clientes internacionales, con fluidez y resolución. La acreditación del nivel de inglés se acreditará, bien presentando el título B2 o superior, bien mediante prueba oral con profesor seleccionado por el Palacio. Los honorarios del profesor serán por cuenta del adjudicatario.</p> <p>El adjudicatario asignará al menos dos técnicos informáticos para que estén permanentemente llevando la cuenta del Palacio. Se requiere continuidad, salvo las incidencias laborales o de otro tipo que queden fuera del control del adjudicatario.</p>
c)	<p>Formación, titulación y experiencia del responsable principal, que deberá tener:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Certificación ITIL Foundation V3. -Certificación MCITP Server Administrator -Certificación MCTS AD <p>Experiencia de al menos 5 años en gestión de servicios informáticos. Experiencia de al menos 5 años en Especialización en Tecnología Informática para Congresos y Eventos</p>
d)	<p>Sede empresarial:</p> <p>El adjudicatario deberá disponer de oficina a menos de 15 km de PCV. En caso de no contar con ella en el momento de licitar, el licitador que resultara adjudicatario se compromete a tenerla en el plazo máximo de tres meses desde la firma del contrato.</p>

Los licitadores deberán introducir la documentación donde quede plasmado que cumplen estos requisitos relativos a su solvencia económica y financiera y técnica o profesional en el sobre 2.

COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

Al margen de acreditar su solvencia técnica, por los medios antes indicados, las personas o empresas licitadoras, se comprometen a dedicar o adscribir a la ejecución

del contrato, los medios personales y materiales descritos en la cláusula donde se describe el objeto de este pliego

La disposición efectiva de tales medios deberá acreditarse documentalmente por la persona o empresa licitadora que resulte propuesta como adjudicataria, y su incumplimiento podrá ser causa de resolución del contrato (art. 211 LCSP)

M. OTRAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

Asimismo, la adjudicataria está obligada a todas cuantas obligaciones legales no explicitadas en este pliego sean aplicables al adjudicatario, en materia laboral, tributaria, mercantil y en todos los campos propios del servicio y de su actividad profesional..

El contratista nunca podrá trabajar en el Palacio de Congresos contratado por un tercero, sino siempre bajo el encargo y supervisión del Palacio, según las condiciones del contrato, de la misma manera que el Palacio no podrá encargar este servicio a ningún otro proveedor.

El deber de confidencialidad se ajustará a los dispuesto en el art. 133 de la Ley 9/2017 de contratos del sector público, durante el plazo de 5 años.

Con periodicidad mensual la empresa adjudicataria deberá emitir al menos los siguientes informes:

- Informe mensual estadístico de incidencias, peticiones y consultas.
- Cifras mensuales pormenorizadas del número de incidencias de cada categoría.
- Tiempo medio de resolución de incidencias.
- Porcentaje de incidencias resueltas dentro y fuera de SLA/ANS (Service Level Agreement/Acuerdo Nivel de Servicio)
- Relación de sustituciones de piezas hardware que se han llevado a cabo en el periodo correspondiente, incluyendo fecha de incidencia.
- Informe de disponibilidad de los servicios considerados críticos por PCV. Estos informes se extraen de forma casi automática desde el sistema de monitorización.
- Incidencias detectadas por el servicio 24x7 y actuaciones realizadas como respuesta a las mismas.

Con periodicidad semestral la empresa adjudicataria deberá emitir los siguientes informes:

- Inventario global de ordenadores, impresoras y teléfonos móviles, incluyendo:
 - Ubicación
 - Modelo
 - Cantidad

- Configuración física básica
 - Configuración de software.
- Inventario detallado de ordenadores e impresoras, incluyendo:
- Número de serie
 - Modelo
 - Ubicación física
 - Configuración física
 - Configuración de software
 - Usuario
- Resumen de aplicaciones incluidas en DSL (Librería de Software), incluyendo:
- Nombre de la aplicación
 - Resumen de su cometido
 - Ficha de instalación
 - Lista de usuarios que la emplean

Durante el periodo de vigencia del contrato podrá requerir al adjudicatario los informes estadísticos que considere oportunos para el correcto seguimiento de la prestación del servicio.

Fase de Reversión del Servicio (trasvase de conocimiento)

El adjudicatario, contemplará la ejecución de la devolución controlada de los servicios a PCV y a un tercero que PCV designe, planificando la antelación suficiente (modificable el plazo por PCV) llegado el momento a la terminación del contrato, de manera que no se vea impactado en ningún momento el servicio ni el negocio en PCV. Para ello el licitador: Entregará de todas las versiones del plan de reversión detallado, el cual evolucionará ajustando la nueva casuística a los servicios y equipamiento del momento conforme éstos evolucionen. En él se reflejarán las sesiones de traspaso de conocimiento, solapamientos entre futuros y presentes prestatarios del servicio, se definirán los compromisos, las responsabilidades y los mecanismos que garantizarán la entrega de documentación e inventarios actualizados constatando su ubicación en las herramientas corporativas de PCV. Conformará e identificará el equipo de trabajo que participará en la reversión, garantizando personal cualificado conocedor de los aplicativos de PCV y gestores con experiencia en proyectos de devolución. Garantizará que durante la devolución se mantienen los SLA y no hay discontinuidad o pérdida de prestaciones del servicio. Se garantizará la colaboración activa y ayuda a lo largo de todo el proceso, manteniendo los compromisos derivados de esta licitación y su correspondiente contrato en el desempeño de cuantas tareas sean necesarias para revertir el servicio realizándolas en el plazo y calidad requeridos. Se gestionarán los riesgos identificándolos y tratándolos durante toda la fase. Se aportará, revisará y actualizarán todos los listados de inventarios, informaciones, backup, documentación, configuraciones, fechas de compromiso, etc. Para que un tercero pueda seguir prestando el servicio en óptimas condiciones. Toda la documentación aportada durante el desarrollo del servicio será propiedad de PCV y por tanto ésta podrá reproducirlos total o parcialmente. La transferencia del conocimiento comprende la duración del contrato y los 15 días siguientes una vez finalizado. Por tanto, durante ese plazo podrá solicitarse la modificación de la documentación en caso de que sea insuficiente o incorrecta.

PCV tiene intención de hacer uso de los servicios en la nube de Azure para sus sistemas. El adjudicatario deberá realizar un diagnóstico de los sistemas actuales para determinar qué

sistemas podrían estar en Azure, teniendo en cuenta siempre que en ningún momento el PCV pueda quedar aislado y sin servicio por el hecho de que los sistemas estén en la nube. Por tanto, se deberá realizar un estudio de los sistemas críticos de PCV, hacer un análisis de riesgos y una propuesta viable y coherente de qué sistemas son susceptibles de estar en la nube de Azure, sin que, por ello se entorpezca el funcionamiento diario de PCV. Se habrá de incluir también un plan de acción en el que se indique claramente, los pasos a seguir y qué servicios habría que contratar en Azure para la migración de los sistemas. El propietario de los servicios a contratar en Azure será el propio PCV. También se contempla la posibilidad de migrar a una infraestructura de hardware nueva. Las ventajas e inconvenientes de una opción u otra deberán quedar reflejados en el informe.–El estudio que lleve al diagnóstico deberá presentarse al Palacio tres meses antes del primer año de contrato.

UNIFORMIDAD: Durante los eventos, los técnicos informáticos deberán llevar uniforme identificativo acorde con los técnicos del Palacio. El coste de los uniformes correrá a cargo del adjudicatario.

N. OTRAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

Es condición especial de ejecución, la obligación de la empresa adjudicataria, durante todo el periodo de ejecución del contrato, de no minorar unilateralmente las condiciones de trabajo en materia de jornada y salario, así como cualquier mejora sobre la legislación laboral básica aplicable que corresponda a cada momento a las personas trabajadoras adscritas al cumplimiento del contrato, en función del convenio del sector que resulte de aplicación al presentarse la oferta, salvo acuerdo explícito entre empresa y representación del personal.

O. OTRAS PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTOS

Las infracciones y los incumplimientos cometidos por el adjudicatario serán clasificadas como faltas muy graves, graves y leves.

1. Se considerarán faltas **muy graves** los siguientes incumplimientos y conductas:
 - a. El incumplimiento de las obligaciones esenciales derivadas del contrato y las establecidas en el presente documento, entre las que figura la demora injustificada en la ejecución del contrato.
 - b. La reiteración o reincidencia en dos faltas graves consecutivas.
 - c. Falta notoria de calidad de los equipos objeto del contrato

2. Se considerarán **faltas graves** los siguientes incumplimientos y conductas:
 - a. Falta de calidad, higiene o limpieza en los productos manipulados o servidos.
 - b. Abandono del servicio por más de 24 horas durante el tiempo de ejecución del contrato sin la previa autorización del órgano competente del Palacio.
 - c. La reiteración de dos faltas leves.

3. Se considerarán **faltas leves** los siguientes incumplimientos y conductas:

Todas aquellas infracciones del presente pliego de condiciones y el incumplimiento de las obligaciones contenidas en la proposición del adjudicatario no tipificadas como faltas graves o muy graves, y en particular:

- a. Incumplimiento del horario establecido.
 - b. Trato irrespetuoso al público, cuando haya lugar.
 - c. Reducción del personal en horario de prestación de servicio al público.
 - d. El que, aun habiendo presentado certificado de inglés B2, el Palacio detectase que el técnico informático careciese del nivel necesario para desarrollar las tareas descritas y, al cabo de dos meses, continuase sin haber recuperado o alcanzado el nivel exigido, que tendría que demostrar en conversación con el profesor seleccionado por el Palacio, cuyos honorarios irían a expensas del adjudicatario. Se recuerda que la reiteración de dos faltas leves da lugar a una grave, y la reiteración de dos faltas graves, a una muy grave.
4. Por razón de las faltas tipificadas en los anteriores apartados el Palacio de Congresos podrá imponer las siguientes sanciones: las faltas muy graves se sancionarán con multas contractuales entre 2000 y 4000 € o con la resolución del contrato y pérdida de fianza. Las falta o infracciones graves podrán sancionarse igualmente con la resolución del contrato o con multas contractuales de entre 1000 y 2000 €. Y las faltas o infracciones leves con apercibimiento o multas de hasta 1000 €. Las sanciones y, en su caso, la resolución del contrato, se adoptarán por el órgano competente del palacio previa audiencia al contratista por un plazo de diez días.

Son causas de resolución de los contratos de servicios, además de las generales, las siguientes:

- a. El desistimiento antes de iniciar la prestación del servicio o la suspensión por causa imputable al órgano de contratación de la iniciación del contrato por plazo superior a cuatro meses a partir de la fecha señalada en el mismo para su comienzo, salvo que en el pliego se señale otro menor
- b. El desistimiento una vez iniciada la prestación del servicio o la suspensión del contrato por plazo superior a ocho meses acordada por el órgano de contratación, salvo que en el pliego se señale otro menor
- c. Los contratos complementarios quedarán resueltos, en todo caso, cuando se resuelva el contrato principal.

P. OTRAS CAUSAS DE RESOLUCIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

El incumplimiento de la obligación esencial de la persona o empresa adjudicataria de no minorar las condiciones de trabajo (jornada, salario y mejoras sobre legislación laboral básica), de las personas trabajadoras adscritas al cumplimiento del contrato, señalado en el apartado T del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, será causa de resolución del contrato.

Asimismo, se considerará causa de resolución del contrato:

- a. La muerte o incapacidad sobrevenida del contratista individual o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista.
- b. La declaración de concurso o la declaración de insolvencia en cualquier otro procedimiento.
- c. El mutuo acuerdo entre la Entidad Palacio de Congresos y el contratista.

- d. La demora en el cumplimiento de los plazos por parte del contratista
- e. La demora injustificada en el pago por parte del Palacio por plazo superior a 6 meses.
- f. La imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados o la posibilidad cierta de producción de una lesión grave al interés público del Palacio de continuarse ejecutando la prestación en esos términos, cuando no sea posible modificar el contrato.
- g. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los convenios, acuerdos, reglamentaciones y demás normas aplicables en el caso, así como la comisión de falta muy grave o grave.

Q. FORMA DE PAGO

El pago de las facturas emitidas, se abonarán una vez validadas, a los treinta días de la emisión con fecha fija de pago día 30.

Anexo I: Inventario Equipos objeto de mantenimiento

A continuación, se da cuenta del inventario a fecha DICIEMBRE 2018.

REDES

MODELO	UNIDADES
Firewall Sophos UTM9-SG115	1
DLINK DGS-1510-52	14
Switch HP 1810-48G	1
Switch HP 1920-48G	1
Switch 2530-48G	1
CISCO serie 1900	2

SERVIDORES

MODELO	UNIDADES
IBM Server X3650 M4	2
HP Proliant DL380	2
	4

CABINA

MODELO	UNIDADES
Cabina IBM DS3512	2
	2

NAS

MODELO	ALMACENAMIENTO	UNIDADES
Netgear ReadyNAS 3138	10.9 TB	2
Synology RS816	5.4 TB	1
		3

EQUIPOS INFORMÁTICOS DE USUARIO

e) Equipos Oficinas

Marca	Modelo	Uds
Hewlett-Packard	HP 400G5 MT i78700	1
Hewlett-Packard	ProDesk 490 G3 MT Business PC	21
Hewlett-Packard	ProDesk 400 G1 SFF	1
Hewlett-Packard	ProDesk 490 G2 MT	1
Hewlett-Packard	HP ProBook 470 G5	3
Hewlett-Packard	HP ProBook 470 G5	3
Dell	Precision WorkStation T7400	1
ASUSTeK COMPUTER	G30AB	1
Acer	Aspire F15 F5-572G-762Y	3
Sony	SVE1513F4E	1
Sony	VPCF12Z1E	1
MAC	Apple Macbook Pro	1
Sony	VPCF12Z1E	1
Otros backup		15

e) Portátiles

MODELO	UDs
ACER Aspire F15 F5-572G-762Y	25
Apple Macbook Pro	5
Vaio SVE151G17M	4
acer Aspire E1-572	8
Compaq/HP Controles	20

INFRAESTRUCTURA WIFI

Consta de:

- 2 HotSPot 4IPNET WHG711
- 8 switches POE 4IPNet gestionables
- 2 Switches DLink serie 15
- 1 Balanceador WAN
- 2 routers CISCO
- 48 EAP-757
- 9 EAP-757

EQUIPO CONTROL FOTOVOLTAICO

EQUIPO CONTROL CCTV IP (60 cámaras acceso LAN/WAN)

EQUIPO CONTROL AIRE ACONDICIONADO

EQUIPO CONTROL PARKING

IMPRESORAS RED

MODELO	Uds
Olivetti Generic 30C-9	2
Brother HL-3150CDW series	2
HP Color LaserJet CP3505	1

MONITORES

MODELO		UNIDADES
Senseye GL2250		16
Senseye GL2760		7
Senseye GL2460		2
ASUS VS197		1
HP V201a		1
Lenovo E1922		1

SMARTPHONE

MODELO	UNIDADES
iPhone XS de 256 Gb	1
iPhone XR de 128 Gb	5
iPhone 8 de 64 Gb	14
Samsung Note 9 512 Gb / 8 Gb de RAM	2
Ipad Pro de 12,9" WiFi de 512 Gb	1
Tablet Android de 64 Gb 4 Gb de RAM 10,5". Samsung Galaxy Tab S4 SM-T830N	10

Anexo II: Aplicaciones principales

A continuación, se relacionan las aplicaciones más habituales empleadas en PCV. Este listado no es exhaustivo, simplemente agrupa las aplicaciones más representativas por uso.

f) Software

Aplicación	Descripción
SYNERGY	Gestión interna (proyectos, personal)
SQL SERVER	BBDD
vCenter	Gestión de las VM
BB.DD	MS SQL SERVER
Veeam	Software para Backups
Windows 7/10 Pro	Sistema operativo Cliente
Windows Server 2008 R2/2012/2019	Sistema operativo Servidor
OS	Sistema Operativo MAC

Además de las indicadas, también se utilizan aplicaciones ofimáticas de uso general como las siguientes:

Aplicación	Descripción
MS Office 2016	Suite de Microsoft 2016 incluyendo Word, Excel, Exchange, Skype y OneDrive.
Office 365	Suite de Microsoft Office365
Adobe Creative Cloud	Suite completa
Symantec endpoint Protection	Antivirus
Autocad	Diseño
Keynote	MAC
Visio	Herramienta diagramas
Visual Studio	Conexión con bbdd
Varios	Aplicaciones de Audiovisuales
Sistema CCTV	Seguridad cámaras