



EXPEDIENTE CONTRATACIÓN PÚBLICA DE LA FUNDACIÓN GIZAIN Nº
AB/02/2024

ASUNTO: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
INFORMÁTICO Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS OFFICE DE LOS CENTROS Y
SERVICIOS GESTIONADOS POR LA FUNDACIÓN GIZAIN

PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y
MANTENIMIENTO INFORMÁTICO Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS OFFICE
DE LOS CENTROS Y SERVICIOS GESTIONADOS POR LA FUNDACIÓN GIZAIN³

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. TRAMITACIÓN	3
3. CODIFICACIÓN	3
4. DIVISIÓN EN LOTES	4
5. RÉGIMEN JURÍDICO.....	4
6. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN Y UNIDAD GESTORA.....	5
7. CAPACIDAD PARA CONTRATAR.....	5
8. REQUISITOS DE SOLVENCIA ECONOMICA Y FINANCIERA, Y TÉCNICA O PROFESIONAL	6
9. VALOR ESTIMADO Y PRECIO MÁXIMO DE LICITACIÓN.....	7
10. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	8
11. PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.....	8
12. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	13
13. CRITERIOS PARA LA RESOLUCIÓN DE EMPATES EN LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS.....	16
14. APERTURA DE LAS OFERTAS Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN	17
15. DOCUMENTACIÓN PARA LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.....	18
16. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	20
17. GARANTÍA DEFINITIVA	21



18.	FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	21
19.	REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	21
20.	ABONO DE LOS TRABAJOS	22
21.	RIESGO Y VENTURA.....	22
22.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	23
23.	AUTORIZACIONES.....	24
24.	CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN.....	24
25.	REVISIÓN DE PRECIOS.....	25
26.	RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....	25
27.	SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	25
28.	MODIFICACIONES CONTRACTUALES	25
29.	RÉGIMEN DEL CONTRATO	25
30.	CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS	26
31.	DAÑOS Y PERJUICIOS.....	26
32.	PENALIDADES	27
33.	RÉGIMEN DE IMPUGNACIÓN DE ACTOS	29
	ANEXO I- CONDICIONES TÉCNICAS QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INFORMÁTICO Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS OFFICE DE LOS CENTROS Y SERVICIOS GESTIONADOS POR LA FUNDACIÓN GIZAIN	31
	ANEXO II - DECLARACIÓN RESPONSABLE DE LA EMPRESA.....	47
	ANEXO III - DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL	49
	ANEXO IV – OFERTA TÉCNICA Y PLAN DE TRABAJO	51
	ANEXO V – OFERTA ECONÓMICA	52
	ANEXO VI – CRITERIOS SOCIALES	53



PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INFORMÁTICO Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS OFFICE DE LOS CENTROS Y SERVICIOS GESTIONADOS POR LA FUNDACIÓN GIZAIN

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente pliego el establecimiento de las estipulaciones económico-administrativas, técnicas y jurídicas que han de regir en la contratación del servicio de soporte y mantenimiento informático y adquisición de licencias office de los centros y servicios gestionados por la Fundación Gizain, conforme a las condiciones técnicas recogidas en el **ANEXO I** de este pliego.

Tipo de contrato: SERVICIOS. El contrato por realizar se califica como contrato administrativo de servicios, de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos públicos.

2. TRAMITACIÓN

Procedimiento de adjudicación: Abierto (Art. 72 Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos públicos) inferior al umbral europeo (Art. 89.1.a).

3. CODIFICACIÓN

La codificación del suministro incluido en este contrato, conforme a la nomenclatura Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea, de conformidad con el Anexo de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, es la siguiente:

- 72600000-6 Servicios de apoyo informático y consultoría.
- 48900000-7 Paquetes de software y sistemas informáticos diversos
- 50312000-5 Mantenimiento y reparación de equipo informático
- 50312100-6 Mantenimiento y reparación de ordenadores «mainframe»
- 51600000-8 Servicios de instalación de ordenadores y equipo de oficina
- 51610000-1 Servicios de instalación de ordenadores y de equipo para procesamiento de la información
- 51611000-8 Servicios de instalación de ordenadores
- 51611100-9 Servicios de instalación de equipo informático
- 72100000-6 Servicios de consultoría en equipo informático



- 72212900-8 Servicios de desarrollo de software y sistemas informáticos diversos
- 72252000-6 Servicios de archivo informático
- 72500000-0 Servicios informáticos
- 72514200-3 Servicios de gestión de instalaciones para el desarrollo de sistemas informáticos
- 72514300-4 Servicios de gestión de instalaciones para el mantenimiento de sistemas informáticos

4. DIVISIÓN EN LOTES

No procede la división en lotes. No se establece una división por lotes en este contrato dada la poca operatividad que supondría para esta entidad tener diferentes interlocutores, máxime cuando todas las cuestiones objeto del presente contrato están íntimamente ligadas y se ha decidido que, para la correcta ejecución del mismo, es necesario que exista una coordinación en la ejecución de las prestaciones.

5. RÉGIMEN JURÍDICO

El presente contrato se regula de conformidad con lo dispuesto en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos de Navarra. A tal efecto, el presente Pliego define las condiciones de carácter jurídico, económico y técnico que constituyen la ley del contrato y que los licitadores asumen íntegramente, sin exención alguna, al presentar sus ofertas. En el caso de que alguna oferta introduzca cláusulas de exoneración y/o limitación de responsabilidad o que contradigan las condiciones del presente pliego o del ordenamiento jurídico aplicable, dichas cláusulas no tendrán eficacia ni efecto alguno, y se tendrán por no puestas.

Las empresas que concurran al presente proceso de contratación aceptan voluntariamente que se dé transparencia institucional a todos los datos derivados de los procesos de licitación, adjudicación y ejecución hasta su finalización. El desconocimiento del presente pliego, del contrato, de sus documentos anexos o de las instrucciones o normas de toda índole aprobadas por la Fundación Gizain que puedan ser de aplicación en la ejecución de lo pactado, no eximirá al contratista de la obligación de su cumplimiento.

Tal y como establece el artículo 34.2 de la Ley Foral 2/2018, el presente contrato se preparará y adjudicará conforme a las disposiciones de dicha Ley Foral, y en cuanto a sus efectos y extinción se regirá por las disposiciones del Derecho Civil o Mercantil, salvo lo establecido en la ley foral sobre condiciones especiales de ejecución, modificación y subcontratación.



6. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN Y UNIDAD GESTORA

El órgano de contratación de este expediente está conformado por la Dirección-Gerencia de la Fundación GIZAIN.

La Mesa de contratación se compone por:

- Yolanda Fillat Delgado, Directora-Gerente de la Fundación Gizain
- Leticia Poyo Hualde, Responsable administración de la Fundación Gizain
- Maite Ibiricu Lecumberri, jurista de la Fundación Gizain
- Maica Calvo Lavandeira, vocal-técnica
- Myriam Alberca Rus, vocal-técnica

7. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Están capacitadas para contratar las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, a título individual o en unión temporal de empresas, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incurso en alguna de las prohibiciones o incompatibilidades para contratar, se encuentren al corriente en sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, no se hallen en una situación de conflicto de intereses y acrediten una solvencia económica, financiera y técnica o profesional suficiente para ejecutar la prestación contractual demandada.

En todo caso, su finalidad o actividad debe tener relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos estatutos o reglas fundacionales o se acredite debidamente y dispongan de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

En el caso de empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio económico europeo, deberán acreditar que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentran habilitadas para realizar la prestación de que se trate.

Cuando la legislación del Estado en que se encuentran establecidas estas empresas exija una autorización especial la pertenencia a una determinada organización para poder llevar a cabo en él la prestación del contrato, deberán acreditar que cumplen este requisito (art. 14.3 LFCP).

Se podrá contratar con uniones temporales de empresas o con personas que participen conjuntamente. Dicha participación se instrumentará mediante la aportación de un documento



privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, se indique el porcentaje de participación de cada una de las personas licitadoras y se designe una representación o apoderamiento único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de facultades mancomunadas para cobros y pagos.

En cualquier caso, los contratistas responderán solidariamente de las obligaciones contraídas.

Ningún licitador podrá suscribir ninguna oferta en participación conjunta con otros licitadores si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una de esas agrupaciones. La infracción de estas normas dará lugar a la inadmisión de todas las ofertas por él suscritas de modo individual o como integrante de una agrupación.

La presentación simultánea de ofertas por parte de empresas vinculadas con un licitador, de acuerdo con la definición recogida en el art. 20 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de contratos públicos, supondrá, igualmente, la inadmisión de las ofertas presentadas por el licitador y por sus empresas vinculadas.

8. REQUISITOS DE SOLVENCIA ECONOMICA Y FINANCIERA, Y TÉCNICA O PROFESIONAL

Para la ejecución del contrato deberá disponerse de la solvencia económica y financiera suficiente para que la correcta ejecución de este contrato no corra peligro de ser alterada por incidencias de carácter económico o financiero. Para la ejecución del contrato deberá disponerse, asimismo, de la solvencia técnica o profesional adecuada para la correcta ejecución del mismo.

Todo ello se acreditará por los medios que se especifican a continuación. La unidad gestora del contrato podrá recabar aclaraciones sobre los certificados y documentos presentados, o requerirle para la presentación de otros complementarios.

Los requisitos de capacidad, solvencia técnica o profesional mínimos requeridos para concurrir a esta contratación serán los siguientes:

En cuanto a la SOLVENCIA ECONÓMICO Y FINANCIERA:

Se justificará la solvencia económica y financiera mediante la presentación de los siguientes documentos:

- Deberá presentarse una declaración sobre el volumen global de negocios de la empresa, referida a los tres últimos ejercicios disponibles (2021 a 2023), debiendo



alcanzar un importe (acumulado) de, al menos, el 50% del valor estimado del presente contrato.

- Asimismo, como requisito de solvencia económica se establece tener suscrita una póliza de seguros de responsabilidad civil por riesgos derivados de su actuación profesional, individual o colectivo, con una cobertura no inferior a 15.000 euros.

En cuanto a la SOLVENCIA TÉCNICA:

Se justificará la solvencia técnica o profesional mediante la presentación de los siguientes documentos:

- Deberá presentarse declaración relativa a haber realizado trabajos de naturaleza similar a los que son objeto del presente pliego en los últimos tres años (años 2021 a 2023), con uno o varios clientes, por un importe (acumulado) de, al menos, el 50% del valor estimado del presente

El cumplimiento de estos requisitos de solvencia económica y financiera, técnica o profesional se hará constar mediante la declaración responsable en los términos recogidos en el ANEXO III, correspondiendo únicamente a la empresa licitadora en cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación de la misma, de acuerdo con el art. 55.8 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril.

9. VALOR ESTIMADO Y PRECIO MÁXIMO DE LICITACIÓN

El **valor estimado** del contrato asciende a la cantidad de 128.786,98€ (IVA EXCLUIDO). El cálculo del valor estimado del contrato se ha hecho conforme al artículo 42 de la LFCP, teniendo en cuenta el importe anual de licitación, sus posibles prórrogas y sin incluir el IVA.

El **presupuesto base de licitación** por el que las personas/entidades licitadoras han de presentar sus ofertas asciende a la cantidad de 64.393,49€ (IVA EXCLUIDO).

No se aceptará ninguna proposición que supere el presupuesto base de licitación.

El gasto correspondiente se ejecutará con cargo al presupuesto de la Fundación Gizain.

Sistema de determinación del precio del contrato: este precio de licitación ha sido calculado a tanto alzado de acuerdo con los precios de mercado.

En el precio del contrato se considerarán incluidos los tributos (excepto el IVA), tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen



para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego.

En los precios que se ofertan por parte de las empresas licitadoras se entenderán incluidos todos los conceptos que integran la realización del servicio de acuerdo con las condiciones técnicas (ANEXO I).

El contratista no podrá repercutir ningún gasto de forma independiente sobre el precio acordado con la Fundación Gizain.

El contrato se entenderá a riesgo y ventura del adjudicatario.

10. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del contrato será de un (1) año desde la formalización del contrato.

El presente contrato podrá prorrogarse por un plazo máximo de una anualidad, teniendo en cuenta lo siguiente: por mutuo acuerdo de las partes y previo acuerdo expreso por el órgano de contratación antes de la finalización del contrato, podrá prorrogarse el plazo de ejecución, mediante una prórroga sucesiva de un año.

Con carácter excepcional, finalizada la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria vendrá obligada a continuar en la prestación en las mismas condiciones establecidas en el mismo, en el supuesto de que no se hubiera producido la nueva adjudicación y por el tiempo restante hasta que éste se produzca.

11. PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES

LUGAR Y PLAZO

El plazo de presentación de ofertas es **de treinta días naturales a contar desde la fecha de publicación del anuncio de licitación.**

El hecho de participar en el procedimiento supone que cada licitador o licitadora acepta todas las condiciones del presente pliego, así como lo que prevé la legislación vigente sobre la materia. Asimismo, los licitadores aceptan que la Fundación Gizain, con el fin de promover la transparencia pública e institucional de las adjudicaciones, publique todos los datos derivados del proceso de licitación, adjudicación y ejecución de este contrato, sin perjuicio de la confidencialidad de secretos industriales y comerciales.

Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través de la Plataforma Electrónica de Licitación de Navarra, que estará disponible en el anuncio de



licitación del Portal de Contratación de Navarra (www.contrataciones.navarra.es), de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes. Se recomienda suscribirse al anuncio de licitación para recibir de forma automática las aclaraciones o informaciones adicionales que puedan afectar a la presente licitación, así como la fecha de apertura del último sobre.

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma, la oferta presentada será admitida. El desconocimiento del licitador o problemas técnicos ajenos a la Plataforma no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra se puede acceder al espacio de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra donde la empresa licitadora puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital.

Las ofertas son cifradas en el escritorio de licitador utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, depositadas en el repositorio seguro.

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable a la firma electrónica y demás disposiciones de contratación pública electrónica.

El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 50 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman, tendrá un tamaño máximo de 100 MB. La plataforma no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por la plataforma para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls,xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (ZIP).



En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la empresa licitadora.

Con independencia de la persona que realice el envío de la oferta, la oferta electrónica deberá estar firmada por la persona con poder bastante para contratar en nombre y representación de la empresa.

Las propuestas de los licitadores se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en la Plataforma de Licitación Electrónica y contendrá tres sobres, identificados como:

- Sobre A - “Documentación administrativa”.
- Sobre B - “Documentación relativa a criterios cualitativos”.
- Sobre C – “Documentación relativa a criterios cuantificables mediante fórmulas”.

CONTENIDO DEL “SOBRE A - DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA”
--

Se incluirá en este sobre A:

- Documento de declaración responsable de la entidad licitadora conforme al **ANEXO II**, indicando que cumple las condiciones para contratar exigidas por este pliego y por la LFCP, y firmada por persona debidamente apoderada.
- Documento de declaración responsable de la entidad licitadora conforme al **ANEXO III** sobre cumplimiento de los requisitos de solvencia económica y financiera y solvencia técnica establecidos en el punto 8 de este pliego. Su acreditación con las correspondientes declaraciones, certificados, contratos o facturas solo se deberá realizar por parte de la empresa adjudicataria.
- Participación conjunta: en caso de que la oferta se presente en forma de participación conjunta, se complementará el apartado correspondiente en el ANEXO II, manifestando la voluntad de concurrencia conjunta de conformidad con el artículo 13 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos públicos o, en su caso, de constitución de una Unión Temporal de Empresas, si resultan adjudicatarias.

CONTENIDO DEL “SOBRE B - DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS CUALITATIVOS”



Se incluirá en este sobre B:

- Plan de Trabajo de acuerdo con el pliego de condiciones técnicas (20 puntos)

En este plan de trabajo deberá especificar las prestaciones que va a ofrecer, la periodicidad de las mismas, las condiciones y todo lo que considere oportuno para la prestación del servicio objeto de esta licitación.

Además, deberá recoger un plan de horas de servicio prestadas, que serán objeto contractual.

En concreto, la oferta deberá detallar:

1. Descripción de las funciones a desarrollar, organización y métodos previstos para atender todas las tareas a realizar en función de las condiciones técnicas establecidas en este pliego regulador y el contenido de la propuesta.
 - a. Memoria explicativa de la metodología aplicada al servicio, cronograma de actuaciones, herramientas informáticas aplicadas al servicio.

Para el servicio de mantenimiento de equipos informáticos, cronograma de actuación desde la notificación a la resolución de las incidencias, mejoras de los tiempos de respuesta en incidencias informadas, mejoras propuestas para no perjudicar y mantener los servicios, características y mejoras de los mantenimientos correctivos y preventivos establecidos en las condiciones técnicas del contrato y otras herramientas a implementar que supongan una mejora de la gestión, todo ello por encima de los requisitos mínimos exigidos en las prescripciones técnicas.

La valoración se realizará teniendo en cuenta la idoneidad del programa de trabajo, la descripción explícita y concreta adaptada a las características del centro, la organización de horas, así como los aspectos más destacados de las técnicas, procedimientos, recursos y medios a emplear.

Será necesario obtener en este apartado de Plan de Trabajo una puntuación mínima de 15 puntos para seguir en el procedimiento, excluyéndose las ofertas que obtengan una puntuación por debajo de 15 puntos.

Si el órgano de contratación considera que la oferta presentada adolece de oscuridad o de inconcreción, podrá solicitar aclaraciones complementarias, respetando en todo caso el principio de igualdad de trato de quienes hayan licitado, que no podrán modificar la oferta presentada.



- Acreditación de la experiencia en Sharepoint (10 puntos)

Se deberá incluir documentación fehaciente con la que se acredite la experiencia en el trabajo en Sharepoint, así como en la migración de archivos y manejo de dicho sistema informático. Para acreditar la experiencia se presentará copia simple de contratos y su respectiva conformidad de valor estimado igual al del presente, certificados emitidos por las entidades o cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia de la empresa licitadora en la puesta en marcha, funcionamiento, manejo y todos los trabajos relacionados con el soporte Share Point.

La experiencia se valorará teniendo en cuenta el número de años de servicios prestados, por lo que en la documentación debe quedar de manera clara y justificada fehacientemente el periodo de años por los que se ha prestado servicios en la puesta en marcha, funcionamiento, manejo y todos los trabajos relacionados con el soporte Share Point.

Será necesario obtener en este apartado de Experiencia una puntuación mínima de 5 puntos para seguir en el procedimiento, excluyéndose las ofertas que obtengan una puntuación por debajo de 5 puntos.

CONTENIDO DEL “SOBRE C – DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS”

Se incluirá en este Sobre C:

- La proposición económica formulada por el licitador, que se ajustará estrictamente al modelo contenido en el **ANEXO V (hasta 60 puntos)**
- Compromiso con criterios Sociales. (según modelo del ANEXO VI). (hasta 10 puntos)

NOTA: Los criterios evaluables mediante fórmulas se introducirán únicamente en el sobre C, que se mantendrá en secreto hasta el momento de su apertura. En caso de incumplimiento de esta norma, la empresa licitadora quedará excluida del procedimiento.

En los casos en que la documentación sea incompleta o presente alguna duda, se requerirá a la empresa licitadora para que la complete o subsane, otorgándoles un plazo de cinco días naturales. Si transcurrido el plazo de subsanación no se ha completado la información requerida, se procederá a su exclusión en el procedimiento, dejando constancia documental de ello.



DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ADICIONAL

Las propuestas y la totalidad de la documentación que componga las mismas (incluso la que describa técnicamente características del suministro que se oferte), deberán presentarse en castellano.

No serán objeto de valoración y por tanto se tendrán como no aportados aquellos documentos que se presenten en otra lengua diferente a la expresamente indicada.

Las empresas licitadoras podrán obtener, a través del Portal de Contratación de Navarra, información adicional o aclaraciones sobre los Pliegos y demás documentación complementaria. Las solicitudes de información adicional o aclaraciones se podrán enviar antes de que queden seis días hábiles completos para presentar ofertas, pero no con posterioridad. La Fundación Gizain publicará la contestación en el Portal de Contratación (de las solicitudes presentadas en plazo), antes de que queden tres días hábiles completos para presentar ofertas, pero no con posterioridad, siendo éste su plazo máximo de contestación.

12. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Para la valoración de las proposiciones y la determinación de la mejor oferta se atenderá a varios criterios de adjudicación: la mejor oferta apreciada desde la perspectiva mejor calidad-precio.

Para la selección de la empresa adjudicataria se tendrán en cuenta los siguientes criterios y sus correspondientes ponderaciones, teniendo en cuenta que, en su caso, las valoraciones numéricas que resulten de la aplicación de los métodos de ponderación deberán tener al menos, dos cifras decimales.

- **Criterios cualitativos (Sobre B): 30 puntos.**

- 1. Plan de trabajo: 20 puntos.

La empresa licitadora deberá presentar una memoria de trabajo de no más de 15 páginas con un tamaño de letra 12 e interlineado a 1,5 donde se deberá explicar los aspectos fundamentales para la preparación y realización de los trabajos recogidos en el presente pliego:

Se valorará en base al desarrollo explicativo de todas las tareas que es preciso realizar conforme a las prescripciones técnicas. Las necesidades de los diferentes centros y servicios, así como el detalle de la distribución del trabajo y el tiempo dedicado, indicando el número



total de horas de trabajo, así como la condición y forma de prestación del servicio, conforme al condicionado técnico.

En concreto, la oferta deberá detallar:

1. Descripción de las funciones a desarrollar, organización y métodos previstos para atender todas las tareas a realizar en función de las condiciones técnicas establecidas en este pliego regulador y el contenido de la propuesta.
 - a. Memoria explicativa de la metodología aplicada al servicio, cronograma de actuaciones, herramientas informáticas aplicadas al servicio.

Para el servicio de mantenimiento de equipos informáticos, cronograma de actuación desde la notificación a la resolución de las incidencias, mejoras de los tiempos de respuesta en incidencias informadas, mejoras propuestas para no perjudicar y mantener los servicios, características y mejoras de los mantenimientos correctivos y preventivos establecidos en las condiciones técnicas del contrato y otras herramientas a implementar que supongan una mejora de la gestión, todo ello por encima de los requisitos mínimos exigidos en las prescripciones técnicas.

La valoración se realizará teniendo en cuenta la idoneidad del programa de trabajo, la descripción explícita y concreta adaptada a las características del centro, la organización de horas, así como los aspectos más destacados de las técnicas, procedimientos, recursos y medios a emplear.

Será necesario obtener en este apartado de Plan de Trabajo una puntuación mínima de 15 puntos para seguir en el procedimiento, excluyéndose las ofertas que obtengan una puntuación por debajo de 15 puntos.

2. Experiencia en Share point: 10 puntos

Se deberá incluir documentación fehaciente con la que se acredite la experiencia en el trabajo en Sharepoint, así como en la migración de archivos y manejo de dicho sistema informático. Para acreditar la experiencia se presentará copia simple de contratos y su respectiva conformidad de valor estimado igual al del presente, certificados emitidos por las entidades o cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia de la empresa licitadora en la puesta en marcha, funcionamiento, manejo y todos los trabajos relacionados con el soporte Share Point.

La experiencia se valorará teniendo en cuenta el número de años de servicios prestados, por lo que en la documentación debe quedar de manera clara y justificada fehacientemente el



periodo de años por los que se ha prestado servicios en la puesta en marcha, funcionamiento, manejo y todos los trabajos relacionados con el soporte Share Point.

Será necesario obtener en este apartado de Experiencia una puntuación mínima de 5 puntos para seguir en el procedimiento, excluyéndose las ofertas que obtengan una puntuación por debajo de 5 puntos.

Para la valoración de la misma se seguirá la siguiente proporción: Se otorgará 1 punto por año de experiencia en SharePoint, siendo la puntuación máxima a obtener igual a 10 puntos.

Si la experiencia se refleja en meses, o con periodos anuales y meses, se debe tener en cuenta que los años completos sumarán 1 punto, y los meses 0,083. Se entiende que los meses computan completos, independientemente del número de días durante los que se prestó el servicio.

Por ejemplo: la empresa que acredite 5 años y 5 meses de experiencia obtendrá una puntuación de:

5 años x 1 punto = 5 puntos

5 meses x 0,083= 0.415 puntos

Total= 5,415 puntos

Criterios cuantitativos o sujetos a una fórmula matemática (Sobre C): 70 puntos

- **1. Propuesta Económica: 60 puntos. Las ofertas económicas se puntuarán según el siguiente detalle:**

La oferta económica se hace por la totalidad del servicio a prestar descrito en las condiciones técnicas del presente pliego. La oferta se debe ajustar a la cuantía máxima del mismo.

Esta oferta tendrá una puntuación máxima de 60 puntos, de acuerdo con los siguientes criterios:

La oferta económica se valorará de forma inversamente proporcional, asignando la mayor puntuación a la oferta económica más barata y al resto en proporción inversa, aplicando la siguiente fórmula:

$$Valoración\ precio = \frac{ofrmen}{ofract} \times Ptsmáx$$



Ofrmen: oferta económica menor de entre las presentadas a la licitación.

Ofract: oferta económica presentada por el licitador

Ptsmáx: puntuación máxima a otorgar por el criterio (más. 60 puntos)

Se considerarán ofertas anormalmente bajas aquellas ofertas cuyo importe esté por debajo del 30% de la media aritmética de las ofertas presentadas. En este caso, se requerirá al licitador para que justifique su oferta conforme al artículo 98 de la LFCP.

▪ 2. Criterios Sociales. 10 puntos.

Se valorará con hasta 7 puntos a los licitadores que acrediten su condición de Centro Especial de Empleo o Empresa de Inserción.

Se valorará con 3 puntos a los licitadores que, no siendo Centro Especial de Empleo o Empresa de Inserción se comprometan a subcontratar con un Centro Especial de Empleo o Empresa de Inserción un porcentaje de tareas equivalente al 10% del precio de licitación de este contrato, con indicación de las prácticas concretas que tiene previsto subcontratar y su cuantía económica y del Centro especial de Empleo o la Empresa de Inserción con los que se hubiera previsto dicha subcontratación.

A tal efecto, la persona licitadora deberá adjuntar una declaración (de acuerdo con el ANEXO VI), así como la documentación que acredite su condición de Centro Especial de Empleo o Empresa de Inserción con la que, en su caso, subcontraten parte de la prestación objeto del presente contrato.

13. CRITERIOS PARA LA RESOLUCIÓN DE EMPATES EN LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Si se produce un empate entre dos o más ofertas, se aplicarán los siguientes criterios de desempate, de acuerdo con lo previsto en el art. 99 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos:

- a) La acreditación de la realización de buenas prácticas en materia de igualdad de género.
- b) El menor porcentaje de trabajadores o trabajadoras eventuales en la empresa licitadora, siempre que este no sea superior al 10%.

En el caso en que en aplicación de los criterios anteriores persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.



Si para la aplicación de los criterios de desempate fuese necesario, se requerirá la documentación pertinente a las empresas afectadas, otorgándoles un plazo mínimo de 5 días naturales para su aportación.

Los criterios de desempate se apreciarán en el orden señalado en esta cláusula.

14. APERTURA DE LAS OFERTAS Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

APERTURA DEL SOBRE A

Concluido el plazo de presentación de proposiciones, se procederá en acto privado a la apertura y comprobación de la documentación aportada por las empresas licitadoras en el **sobre A**.

Cuando el órgano de contratación aprecie defectos subsanables en la documentación acreditativa de la personalidad, la capacidad o la solvencia, dará a la persona afectada un plazo de 5 días naturales para que los corrija. Si transcurrido el plazo de subsanación no se ha completado o subsanado la documentación requerida, se procederá a su exclusión en el procedimiento, dejando constancia documental de esta circunstancia.

APERTURA DE LOS SOBRES B Y C, Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

Comprobada la documentación administrativa, la mesa de contratación del contrato procederá a abrir el **sobre B** correspondiente a los criterios cualitativos de las empresas admitidas y a su valoración conforme a los criterios de adjudicación debidamente ponderados según los criterios que se señalan en el presente pliego, pudiendo desecharse las ofertas técnicamente inadecuadas o que no garanticen adecuadamente la correcta ejecución del contrato. Deberá quedar constancia documental de todo ello.

Si el órgano de contratación considera que la oferta presentada adolece de oscuridad o de inconcreción, podrá solicitar aclaraciones complementarias, respetando en todo caso el principio de igualdad de trato a quienes hayan licitado, que no podrán modificar la oferta presentada. El plazo de contestación no podrá ser inferior a cinco días ni inferior a diez.

A continuación, se realizará la apertura y evaluación de la documentación contenida en el **sobre C** de documentación relativa a criterios cuantificables mediante fórmulas.

Si la mesa de contratación considera que la oferta adolece de oscuridad o inconcreción, podrá solicitar aclaraciones complementarias, respetando en todo caso el principio de igualdad de trato a quienes hayan licitado, que no podrán modificar la oferta presentada. El plazo de contestación no podrá ser inferior a cinco días ni exceder de diez.



Finalmente, se aprobará la puntuación total correspondiente a la suma de las puntuaciones de los criterios cuantificables y establecerá un orden de prelación de los licitadores, requiriendo a la licitadora en cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación para que, en el plazo máximo de 7 días naturales desde que se le notifique tal circunstancia, acredite la posesión y validez de la documentación que se indica en la cláusula siguiente.

Presentada dicha documentación por parte del licitador, el órgano de contratación elevará propuesta de adjudicación a su favor.

La publicidad de las puntuaciones obtenidas y de las ofertas presentadas se regirá por lo establecido en el artículo 102 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

15. DOCUMENTACIÓN PARA LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

En el plazo máximo de 7 días naturales desde que se practique la correspondiente notificación, el licitador en cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación deberá presentar, a través de PLENA, los siguientes documentos:

a) DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE LA PERSONALIDAD:

- Documento nacional de identidad (o documento que le sustituya reglamentariamente en el caso de personas físicas o jurídicas).
- Número de identificación fiscal. Si la oferta se presenta por empresarios que participan conjuntamente, el NIF será aportado por cada una de las entidades.
- Si el licitador es persona jurídica, copia auténtica de la escritura de constitución de la empresa adjudicataria, y en su caso, modificación, debidamente inscritas en el registro correspondiente, de conformidad con la norma que la regule.
- Copia auténtica del poder a favor de la persona que firme la proposición en nombre del licitador y del DNI de la persona apoderada. Si el licitador fuera persona jurídica, el poder deberá figurar inscrito en el Registro correspondiente, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación que le sea aplicable.
- Cuando la oferta se presente por licitadores que participen conjuntamente, cada uno de ellos acreditará su personalidad y capacidad de obrar, debiendo indicar en documento privado los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriben, la participación de cada uno de ellos y designar la persona o entidad que durante la vigencia del contrato ha de ostentar la plena representación de todos ellos frente a la administración. El citado documento deberá estar firmado por cada uno de ellos.



De conformidad con el D.F. 174/2004, por el que se regula el Registro de Licitadores de la Comunidad Foral, podrá sustituirse la documentación de este apartado por certificado de inscripción de la empresa en el Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral de Navarra, regulado por el Decreto Foral 236/2007, de 5 de noviembre (Boletín Oficial de Navarra número 149, de 30 de noviembre de 2007), acompañado de declaración responsable de su vigencia conforme al modelo que se establece en el anexo II del mismo Decreto Foral. Será igualmente válido el certificado de la inscripción de la empresa en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECE).

b) DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LA SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA, Y DE LA SOLVENCIA TÉCNICA.

Documentación acreditativa de la solvencia económica y financiera, así como técnica y profesional en los términos exigidos en la cláusula 8 del presente pliego.

c) OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL

- Alta, referida al ejercicio corriente, y, en su caso, último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.
- Certificado del Departamento de Economía y Hacienda del Gobierno de Navarra y, además, el de los órganos competentes de las Administraciones Públicas respecto de las cuales el licitador tenga obligaciones tributarias, acreditativos de que se halla al corriente de las mismas, expedido con una antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de proposiciones.
- Certificado expedido por la Seguridad Social acreditativo de estar inscritas en el sistema de Seguridad Social, estar afiliados o haber afiliado y dado de alta a las personas trabajadoras, haber presentado los documentos de cotización correspondientes y hallarse al corriente en el pago de las obligaciones de la Seguridad Social que le imponen las disposiciones vigentes (salvo el supuesto de que el licitador no esté comprendido obligatoriamente dentro de su ámbito de aplicación), expedido con una antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de proposiciones.

e) OTRAS

- Declaración de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones de seguridad y salud en el trabajo y prevención de riesgos laborales impuestas por las disposiciones vigentes.



- Certificado de titularidad de la cuenta bancaria a nombre del adjudicatario en la que se materializarán los pagos de las contraprestaciones del contrato.
- Certificado que acredite el cumplimiento de la normativa higiénico sanitaria vigente.
- Póliza de seguros de responsabilidad civil suscrita por riesgos derivados de su actuación profesional, individual o colectivo, con una cobertura no inferior a 15.000 euros.

La falta de aportación de la documentación necesaria en dicho plazo supondrá la exclusión del licitador del procedimiento.

En este supuesto, la Fundación Gizain propondrá la adjudicación a favor de la empresa licitadora siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación prevista en este punto en el plazo máximo de 5 días naturales desde la notificación de la propuesta de adjudicación

16. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

16.1 Adjudicación. El órgano de contratación adjudicará el contrato, como máximo, en el plazo de un mes desde el acto de apertura de la oferta económica.

De no dictarse en plazo el acto de adjudicación, las empresas admitidas a la licitación tendrán derecho a retirar su proposición sin penalidad alguna.

16.2. Perfección del contrato. La perfección del contrato tendrá lugar con la adjudicación del contrato. La eficacia del acto de adjudicación quedará suspendida durante el plazo de 10 días naturales contados desde la fecha de remisión de la notificación de la adjudicación. El acto de adjudicación quedará suspendido por la mera interposición de una reclamación en materia de contratación pública hasta el momento en que se resuelva dicha reclamación o hasta que transcurra el plazo legal para resolverla.

Asimismo, en los procedimientos con convocatoria de licitación en los que se haya presentado únicamente una oferta, no se aplicará el plazo de suspensión previsto en este apartado, pudiendo continuar con la tramitación del procedimiento.

16.3. Declaración de desierto. De conformidad con lo establecido en el artículo 101.5 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos públicos, el órgano de contratación podrá de forma motivada, declarar desierto el procedimiento de adjudicación.

16.4. Notificación y publicidad de la adjudicación. La adjudicación una vez acordada, será notificada a las participantes en la licitación y se publicará en el Portal de contratación de



Navarra de conformidad con lo establecido en el artículo 102 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos públicos.

17. GARANTÍA DEFINITIVA

Dentro del plazo de siete días naturales a contar desde el día siguiente a la notificación de la adjudicación y, en todo caso, antes de la formalización del contrato, el adjudicatario deberá presentar como requisito previo e indispensable para la ejecución del contrato haber consignado a favor del mismo la garantía para el cumplimiento de obligaciones por importe del 4% del precio de adjudicación (IVA excluido), según el valor estimado del contrato de acuerdo con lo previsto en el artículo 70 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos públicos.

Dicha garantía quedará afecta al cumplimiento de las obligaciones de la empresa contratista hasta el momento de finalización del plazo de ejecución del contrato y, en particular, al pago de las penalidades por demora, así como a la reparación de los posibles daños y perjuicios ocasionados por la empresa contratista durante la ejecución del contrato, pudiendo ser objeto de incautación en los casos de resolución del contrato por incumplimiento culpable de la empresa contratista.

18. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se formalizará en documento administrativo en el plazo máximo de 15 días naturales contados desde la terminación del plazo de suspensión de la adjudicación.

Si el contrato no se formalizase en plazo por causas imputables al contratista, el órgano de contratación podrá optar por resolver el contrato, previa audiencia del interesado, con abono por parte de éste de una penalidad equivalente al 2% del importe estimado del contrato e indemnización complementaria de daños y perjuicios en todo lo que exceda de dicho porcentaje, o bien conceder un nuevo plazo improrrogable con aplicación del régimen de penalidades previsto en el pliego y en el artículo 146 y 147 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de contratos públicos, para la demora en la ejecución del contrato.

19. REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio



ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción socio-laboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad objeto del contrato.

Será obligación del contratista cumplir como mínimo, las condiciones salariales de las personas trabajadoras conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación, mantener las plantillas mínimas y jornadas garantizadas que correspondan, así como garantizar las ausencias que se puedan producir. En consecuencia, la oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

20. ABONO DE LOS TRABAJOS

El contratista tendrá derecho al abono del precio convenido, correspondiente a la prestación de los servicios efectivamente ejecutados, en los plazos previstos entre las partes, previa presentación de factura en los plazos que se convengan entre las partes.

El abono del importe del servicio se efectuará a la presentación de las facturas mensuales correspondientes. El pago por parte de la Fundación Gizain a la empresa adjudicataria se realizará a mes vencido.

El pago se realizará mediante transferencia bancaria en un plazo no superior a treinta días contados a partir de la presentación de la factura, o en todo caso, conforme acuerden las partes a la firma del contrato.

21. RIESGO Y VENTURA

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista y serán por cuenta de éste las pérdidas, averías o perjuicios que experimente durante la ejecución del contrato sin perjuicio de su aseguramiento por el interesado. Todo ello de acuerdo con el artículo 104 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos públicos.



22. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

El contratista, además de las obligaciones a las que se encuentra comprometido por lo dispuesto en este pliego regulador y en su oferta, deberá cumplir las siguientes:

- Realizar los trabajos en tiempo y lugar fijados en el contrato y de conformidad con las prescripciones técnicas y cláusulas administrativas y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al contratista la Fundación.
- Deberá tener suscritos los seguros a los que esté obligado por su actividad.
- Cumplir cuantas disposiciones se hallen vigentes en materia de legislación laboral, Seguridad social, convenio colectivo, Seguridad y salud, así como en materia tributaria, quedando la Fundación liberada de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse.
- Responsabilizarse de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la administración o para terceros de las acciones, omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.
- Guardar sigilo respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato o de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo.
- Indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros o a la Fundación Gizain como consecuencia de los servicios prestados al amparo de este contrato
- Asumir las posibles ampliaciones o reducciones de contenido de contratación en los términos previstos en la normativa vigente, por necesidades del servicio o del interés de la Fundación.
- La adjudicataria deberá comunicar a la Fundación cuantas anomalías encuentre en el desarrollo de sus trabajos, así como sugerencias en orden a la mejor racionalización y eficacia de los mismos, e igualmente deberá facilitar cuanta información le sea requerida a efectos del control, estadístico o conocimiento de las operaciones en curso o a realizar, tanto en el aspecto técnico como económico.
- Facilitar a la Fundación cuanta información relacionada con la ejecución objeto del contrato se le solicite en cualquier momento y dentro del plazo que al efecto se le conceda.



- En toda la documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá utilizar un lenguaje inclusivo no sexista en la documentación y materiales, así como emplear una imagen con valores de igualdad entre mujeres y hombres, roles de género no estereotipados y corresponsabilidad en los cuidados.
- El contratista deberá figurar de alta en el registro del IAE durante el periodo de vigencia del contrato, por razón de la actividad que desempeña en relación con el presente contrato.

Como derechos recíprocos a las obligaciones señaladas corresponden al adjudicatario, además de los derechos reconocidos en la normativa aplicable, los siguientes:

- Proponer a la Fundación cuantas modificaciones estime conducentes para una mejor prestación de los servicios contratados.
- Cualesquiera otros que tuviera reconocidos en el ordenamiento jurídico o vinieren determinados en el pliego de cláusulas administrativas.

La empresa deberá estar en disposición de acreditar en cualquier momento durante la vigencia del contrato el cumplimiento de las referidas condiciones especiales de ejecución, mediante los certificados y declaraciones que correspondan.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del contratista, o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal técnico por él designado, tendrá los efectos que se determinan en el artículo 146 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, con la calificación muy grave, y por lo tanto sancionable con arreglo a lo dispuesto en la cláusula 32 y no implicarán responsabilidad, ni repercusión alguna para la Fundación contratante.

23. AUTORIZACIONES

Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención de todas las autorizaciones, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la ejecución del suministro contratado.

24. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

La cesión del contrato y la subcontratación solo serán admisibles en los casos y con los requisitos previstos en los artículos 107 y 108 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos públicos.



25. REVISIÓN DE PRECIOS.

El contrato no tendrá revisión de precios.

26. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

Son causas de resolución del contrato las establecidas en el artículo 160 de la LFCP, y en las previstas en este pliego, así como el incumplimiento por el adjudicatario de las obligaciones previstas en este pliego regulador.

No obstante, debido a las razones de interés público que justifican el presente contrato la adjudicataria vendrá obligada a continuar en la prestación en las mismas condiciones establecidas en el mismo, por el tiempo restante hasta que se produzca la nueva adjudicación y como máximo durante seis meses, si así lo acuerda la Fundación.

En cuanto a los efectos de una posible resolución se estará, asimismo, a los previstos en dicha Ley.

27. SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La gestión e inspección de la ejecución del contrato será a cargo de la Dirección-Gerencia de la Fundación Gizain, quien podrá dirigir instrucciones al adjudicatario siempre que no supongan modificaciones de la prestación autorizada ni se opongan a las disposiciones en vigor o a las cláusulas del presente pliego y demás documentos contractuales.

Cuando el contratista o personas de él dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, la unidad gestora podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

28. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

Podrán efectuarse modificaciones al contrato en los supuestos y con arreglo a procedimientos establecidos en los artículos 114 y siguientes de la Ley Foral 2/2018.

29. RÉGIMEN DEL CONTRATO

En cuanto al régimen del contrato relativo al riesgo y ventura en su ejecución, las responsabilidades incurridas en la prestación del mismo, las causas y efectos de una posible resolución del contrato, las prerrogativas de la Administración, las modificaciones contractuales y sus límites, y cuantos otros aspectos puedan surgir durante la duración del



mismo, es el contemplado con carácter general en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

La ejecución del presente contrato se realiza a riesgo y ventura del adjudicatario, quien no tendrá derecho a indemnización por causa de pérdidas o perjuicios que experimente durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario no podrá reclamar bajo ningún pretexto, ni aun de error u omisión, aumento de los precios fijados en su oferta.

30. CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos de carácter personal de los licitadores, del adjudicatario y, en su caso, de sus representantes y personal, serán tratados por la Fundación Gizain promotora del contrato en la actividad de tratamiento “CONTRATACIÓN”, cuya finalidad es la tramitación, adjudicación y ejecución de los contratos.

La legitimación para el tratamiento de estos datos personales se fundamenta en el artículo 6.1.b) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD).

No se comunicarán los datos personales a terceros destinatarios, salvo a aquellas entidades o Administraciones a las que resulte necesario para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento y de las obligaciones legales del contrato.

Los datos que proceda serán publicados en los diarios o boletines oficiales y, en particular, en el perfil del contratante del Portal de Contratación Pública de Navarra.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como el derecho a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se puede ejercer por escrito dirigido a la Fundación Gizain.

31. DAÑOS Y PERJUICIOS

El contratista será responsable durante la ejecución del contrato de todos los daños y perjuicios directos e indirectos, que se puedan ocasionar a cualquier persona, propiedad o servicio público o privado, con ocasión o como consecuencia de los actos, omisiones o negligencias del personal a su cargo, o de una deficiente organización.

Los servicios públicos o privados que resulten dañados deberán ser reparados a su costa, con arreglo a la legislación vigente sobre el particular.



Las personas que resulten perjudicadas deberán ser compensadas, a su costa, adecuadamente.

Las propiedades públicas o privadas que resulten dañadas deberán ser reparadas, a su costa, restableciendo sus condiciones primitivas o compensando adecuadamente los daños y perjuicios causados.

32. PENALIDADES

Cuando la unidad gestora detecte anomalías en la prestación del servicio, y al amparo del artículo 146 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, podrá imponer penalidades proporcionales a los incumplimientos hasta un máximo del 20% del importe de adjudicación, por incumplimiento comunicado por escrito. Cuando las penalidades por incumplimiento excedan del 10% del importe de adjudicación procederá iniciar el procedimiento para declarar la prohibición de contratar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Ley Foral de Contratos Públicos.

Independientemente de la tipificación o no de la conducta como infracción contractual, la Fundación Gizain descontará del abono a la empresa de las cantidades que en concepto de pago total o parcial deban abonarse al contratista, el importe correspondiente a las prestaciones no satisfechas exigiendo, si se producen daños o perjuicios, la correspondiente indemnización.

A efectos contractuales se considerarán faltas sancionables a toda acción u omisión del contratista que suponga un quebranto de las exigencias especificadas en el pliego o en la ley foral de contratos públicos.

Así mismo serán faltas sancionables las anomalías que se detecten en la prestación del servicio o la no prestación del servicio objeto de este pliego, por parte del contratista, bien sea parcial o totalmente.

Con el fin de determinar la existencia de infracción, habrá de valorarse la importancia de la prestación no satisfecha, la concurrencia o no de negligencia, la reincidencia o reiteración de la omisión de prestaciones, la importancia de la incidencia en relación al conjunto del contrato, etc. Por lo que, a la hora de aplicar dichas penalizaciones, se tendrá en cuenta la calidad de las prestaciones ejecutadas y del servicio prestado en su globalidad, debiendo ser proporcionales al tipo de incumplimiento causante de la penalización en el conjunto del contrato. Solo cuando de tal valoración resulte equitativa y proporcionalmente la existencia de una infracción, se iniciará el procedimiento de imposición de penalidades.



Toda falta cometida por el contratista se clasificará atendiendo a su trascendencia, proporcionalidad e intencionalidad en: leve, grave o muy grave de acuerdo con los siguientes criterios.

Leves:

- El incumplimiento parcial de la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato
- La ejecución defectuosa del contrato.
- Retraso o suspensión en la prestación del contrato inferior a tres días, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.

Graves:

- El incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo
- La reincidencia en un mismo incumplimiento leve anterior.
- Retraso o suspensión en la prestación del contrato igual o superior a tres días e inferior a quince días

Muy graves: la reincidencia en un mismo incumplimiento grave anterior, así como las siguientes actuaciones:

- a) La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del suministro, tanto en su calidad como en la cantidad, o el abandono del mismo.
- b) Retraso o suspensión en la prestación del contrato igual o superior a quince días, o el abandono del contrato.
- c) La demora injustificada en el plazo de ejecución o el incumplimiento del condicionado técnico.
- d) La no prestación del suministro por parte del contratista.
- e) La falsedad o falsificación de los servicios prestados.
- f) Incumplimiento de los compromisos ofertados y que han servido como criterio de adjudicación.



- g) Incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 67 de la Ley Foral 2/2018 de 13 de abril de Contratos Públicos.

Los incumplimientos se sancionarán con arreglo a la siguiente escala:

- Incumplimientos leves, 1% del importe de adjudicación.
- Incumplimientos graves, 5% del importe de adjudicación.
- Incumplimientos muy graves, 10% del importe de adjudicación o resolución del contrato.

Independientemente de la tipificación o no de la conducta como infracción contractual, la Fundación Gizain no abonará a la empresa, el importe correspondiente a los incumplimientos exigiendo, si se producen daños o perjuicios, la correspondiente indemnización.

Las penalidades se harán efectivas con cargo a los abonos mensuales que debe percibir la adjudicataria.

El adjudicatario en caso de incumplimiento deberá reparar el daño causado, todo ello sin perjuicio de la exigencia de responsabilidad a que el hecho diera lugar.

Las penalidades se entienden sin perjuicio de la indemnización de daños y perjuicios que pudiera derivar de los mismos hechos.

En el procedimiento para la declaración de la prohibición de contratar, se aplicará lo establecido en el artículo 24 de la Ley Foral de Contratos.

33. RÉGIMEN DE IMPUGNACIÓN DE ACTOS

El presente contrato es de naturaleza administrativa y las incidencias que se deriven del cumplimiento de las obligaciones y de la interpretación de estas disposiciones, serán resueltas en primer término por el órgano de contratación.

Los acuerdos que dicte el órgano de contratación en el ejercicio de sus prerrogativas de interpretación, modificación y resolución, serán inmediatamente ejecutivos.

Contra este pliego y las resoluciones que se dicten en ejecución del mismo podrán interponerse, potestativamente, los siguientes recursos:



- Recurso de reposición ante el órgano de la Fundación Gizain autora del acto administrativo, en el plazo de un mes a partir del día siguiente de la notificación o, en su caso, publicación del acto que se recurra.
- Reclamación en materia de contratación pública ante el Tribunal Administrativo de Contratos públicos de Navarra, debiendo fundarse exclusivamente en alguno de los motivos expuestos en el artículo 124.3 de la LFCP, en el plazo de diez días a contar desde:
 - a) El día siguiente al de la publicación del anuncio de licitación para la impugnación de dicho anuncio y de la documentación que figura en él.
 - b) El día siguiente al de la notificación del acto impugnado cuando se recurran los actos de tramitación y de adjudicación por parte de quienes hayan licitado.
 - c) El día siguiente a la publicación de la modificación de un contrato o de un encargo a un ente instrumental.
- Recurso de alzada ante el Tribunal Administrativo de Navarra, en el plazo de un mes siguiente a la notificación o publicación del acto que se recurra.
- Recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso-administrativo de Pamplona en el plazo de dos meses, a partir del día siguiente a la notificación o publicación del acto que se recurra.



ANEXO I- CONDICIONES TÉCNICAS QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INFORMÁTICO Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS OFFICE DE LOS CENTROS Y SERVICIOS GESTIONADOS POR LA FUNDACIÓN GIZAIN

El objeto del contrato consiste en la prestación, por parte del adjudicatario, del servicio de mantenimiento integral de equipos y programas informáticos, asistencia técnica, hospedaje y correos electrónicos, apoyo y reparación de los equipos informáticos, además del sostenimiento de la infraestructura de sistemas de copia y almacenamiento, que posee la Fundación Gizain.

A continuación, se mencionan los criterios mínimos para el cumplimiento de las especificaciones técnicas del servicio de mantenimiento integral de equipos y programas informáticos, asistencia técnica, hospedaje y correos electrónicos, apoyo y reparación de los equipos informáticos, además del sostenimiento de la infraestructura de sistemas copia y almacenamiento que posee la Fundación Gizain.

Trabajos a realizar:

MANTENIMIENTO Y SOPORTE INFORMÁTICO:

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios objeto del presente contrato se efectuarán preferentemente en las dependencias de la Fundación Gizain, así como en todos los centros y servicios gestionados por la misma. Y en cuantos otros lugares, le sea requerido a la adjudicataria.

Adicionalmente será obligatorio un software de escritorio remoto para proporcionar asistencia remota a los usuarios de la Fundación Gizain. El servicio de asistencia técnica, tanto presencial como remota, no tendrá un límite de horas de asistencia de los técnicos cualificados.

Con carácter general, los objetivos del servicio son:

- Solución y eliminación de cualquier anomalía en el funcionamiento de las unidades contratadas.
- Atención a las incidencias de los sistemas de impresión y escaneo.



- Gestión y control de los servicios Microsoft contratados.
- Monitorización, gestión de actualizaciones y nuevas configuraciones de los equipos cortafuegos, elementos de red, sistemas de backups y firewalls, así como la supervisión periódica de parámetros de configuración, rendimiento, incidencias, log de errores y alarmas de todos los sistemas con capacidad de autodiagnóstico.
- Mantenimiento preventivo de los equipos clientes y de los sistemas críticos
- Instalación y configuración de equipos. La adjudicataria preparará los equipos nuevos y a reutilizar que le sean requeridos.
- Instalación de software básico.
- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo. Supone la resolución de las incidencias que se den en los equipos.

De manera particular, los trabajos a desempeñar son los siguientes:

- **Mantenimiento CPD** (SAI, FIREWALL y servidores de Fundación Gizain)

Gestión del hardware de los servidores, SAI y Firewall siempre que cuenten con soporte por parte del fabricante.

Gestión del sistema de copias de seguridad Veeam Backup siempre que este cuente con soporte contratado con el fabricante/proveedor.

Mantenimiento preventivo trimestral que consta de los siguientes puntos:

1. Actualizaciones de los sistemas operativos de los servidores de producción y del servidor HOST.
2. Verificar inicio servicios tras actualización
3. Revisión del raid del servidor y estado de los discos.
4. Revisión y archivado visor de sucesos
5. Verificación funcionamiento de las copias (verificar diariamente el estado de las copias de seguridad)
6. SAI revisar estado

Mantenimiento informático y soporte a usuarios:

Soporte técnico y asistencia remota. CAU:



- Atención y resolución de incidencias técnicas relacionadas con los sistemas operativos, redes y aplicaciones del cliente.
- Atención de consultas e incidencias relacionadas con el uso, configuración y mantenimiento de la suite Microsoft 365.
- Atención de consultas e incidencias relacionadas con el uso, configuración y mantenimiento del antivirus, siempre que este haya sido adquirido al adjudicatario.
- Atención de consultas e incidencias relacionadas con el uso, configuración y mantenimiento de Share point.
- Atención de consultas e incidencias relacionadas con el uso, configuración y mantenimiento de correo electrónico.
- Soporte remoto, durante el horario laboral acordado.
- Mantenimiento de equipos de usuarios
- Servicios relacionados con la recuperación de datos de usuarios en caso de pérdida o corrupción de los mismos.

Gestión de infraestructura de Red:

- Supervisión del rendimiento de la red, configuraciones de routers, switches y otros dispositivos de red.
- Verificación y resolución de problemas VPN entre los distintos centros.
- Verificación y resolución de problemas de las VPN SSL entre la sede central y los usuarios con conectividad remota.
- Asesoramiento en la optimización del tráfico y la conectividad de la red.

Mantenimiento del SharePoint

- Creación de sitios nuevos
- Creación de bibliotecas de documentos nuevos.
- Gestión de accesos y permisos tanto de usuarios internos como de usuarios externos (invitados).
- Seguimiento y solución de incidencias en la gestión diaria de usuarios, así como en el alta, baja y el correcto funcionamiento de las mismas
- Actualizaciones del servidor on-premise de Sharepoint si las hubiese.

Creación de usuarios nuevos

- Alta en AD
- SharePoint y correo



Tareas básicas de administración del conjunto de equipos, servidores y usuarios:

- Gestión y mantenimiento de la red interna, incluyendo la administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos; administración de estaciones de trabajo; gestión de la red de comunicaciones externa.
- Administración de servidores (incluyendo virtuales), así como la instalación y configuración de nuevos servidores que sean necesarios.
- Buzones Exchange
- Protección anti-hackeo
- Alojamiento plan básico para los correos electrónicos no Exchange y web institucional
- Administración de la red y su tipología
- Mantenimiento y soporte de las copias diarias de seguridad de los datos.
- Configuración de todas las cuentas de correos electrónicos, incluyendo los dispositivos electrónicos, smartphones y similares.
- Hosting y correo:
 - Creación y mantenimientos de buzones Exchange
 - Tráfico ilimitado
 - Servicio antispam profesional
 - Backup de suscripciones web incluidas
 - Servidores propios en centros de datos en España
 - Geolocalización en IPs en España
 - Paneles de control de alojamiento Plesk o similares
 - Servidores VPS y dedicados administrados (Windows y Linux)
 - Migración de los servidores
 - Asesoramiento personal
 - Protección anti-hackeo
- Backup externo:
 - Capacidad mínima de 2Tb con posibilidad de ampliación
 - Ejecución totalmente automática y desatendida
 - Ilimitados planes de copia de seguridad y restauración
 - Posibilidad de Backup de cualquier ruta de redes
 - Posibilidad de backup de archivos, servidores, bases de datos SQLSERVER, Exchange y máquinas virtuales.
 - Completo sistema de registro e historial de copias (al amparo del RGPD)
 - Copias por diferencias; solo se realiza backup de la información modificada.
 - Almacenamiento de traza de archivos borrados
 - Posibilidad de guardar los permisos y la información de seguridad de cada archivo.
 - Filtros de archivos y carpetas a copiar.



- Copias comprimidas y encriptadas (cifrado AES de hasta 256 Bits).
- Posibilidad de cifrar contenido y nombre del archivo
- Posibilidad de guardar varias versiones por archivo
- Posibilidad de retener temporalmente archivos borrados por el usuario
- Programación flexible de copias; puntual, recurrente o en tiempo real.
- Posibilidad de programar el Backup completo
- Posibilidad de activar tareas complementarias al Backup antes o después de su ejecución.
- Posibilidad de encadenar tareas de backup
- Recepción de correos electrónicos con los resultados de cada Backup.

Las actuaciones de mantenimiento y actualización del software incluyen, principalmente, las siguientes:

- Instalación y reinstalación de equipos, así como posible reubicación de los mismos.
- Instalación, reinstalación y migración de versiones software de ofimática.
- Mantenimiento de ordenadores.
- Gestión de los recursos compartidos en la red.
- Instalación, actualización y mantenimiento de los programas de cada usuario.
- Actualización de aplicaciones de terceros (acrobat reader, flash player, etc.)
- Actualización y parcheado de navegadores de internet
- Actualización Java
- Instalación y actualización de los Certificados digitales
- Instalación de las aplicaciones adquiridas por la Fundación, durante el transcurso del contrato.
- Instalación y configuración de impresoras, escáner o cualquier periférico, necesario para el trabajo del usuario.
- Gestión de los recursos compartidos para cada puesto de trabajo, asistencia al trabajo informático a los usuarios, asistencia a la decisión acerca de nuevos programas y/o productos a implantar.
- Resolución de incidencias con los usuarios de la Fundación.

Mantenimiento preventivo y correctivo

Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos, servidores, infraestructura de telecomunicaciones y de aplicaciones, programas o softwares instalados en los equipos informáticos y periféricos de la Fundación Gizain.



Se entiende por mantenimiento preventivo (programado) el basado en las necesidades específicas del sistema de telecomunicaciones, equipos y dispositivos en particular, según lo determinen las normas técnicas facilitadas por el fabricante. Se garantizarán todas las horas de trabajo necesarias para cumplir la ejecución de las tareas de mantenimiento preventivo.

Se considera mantenimiento correctivo al servicio que se realiza a petición de la Fundación Gizain para solucionar una anomalía o avería (hardware, software) que se presente en cualquiera de los equipos o en la red de datos o en los demás sistemas objeto del contrato.

Averías y reparaciones

La reparación se realizará en la ubicación donde se encuentre el equipo averiado y con el uso de recambios originales o de las mismas características y funcionalidades. En el caso de no poder realizar la reparación en la ubicación original se retirará el equipo, previa sustitución del mismo por uno de similares características. Todo ello con el objetivo de que los usuarios afectados puedan llevar a cabo sus actividades con la menor interrupción posible.

Si el equipo averiado está en garantía el adjudicatario gestionará la garantía con el fabricante del equipo. Es obligación del adjudicatario dejar el equipo en perfecto funcionamiento o en su caso, su sustitución permanente, previa autorización de la Fundación Gizain. Se asimila al concepto de avería el desgaste por el uso normal de los equipos. Quedan excluidas las averías producidas por sucesos anormales o imprevisibles, y aquellas producidas por manipulación errónea o fraudulenta, no imputable al adjudicatario, que origine daños importantes o rotura de algún elemento o componente significativo.

La subsanación o reparación de averías se realizará según la metodología de trabajo propia del adjudicatario. Respecto a las reparaciones de los equipos o sustitución de los mismos, se exigirá a la empresa adjudicataria que el equipo en cuestión, una vez resuelta la incidencia, quede en funcionamiento, con las comunicaciones operativas y que se le hayan realizado todas las actuaciones necesarias. Si es necesaria la retirada de un PC o servidor la empresa adjudicataria estará obligada a retirar del citado equipo el disco duro para incorporarlo en el equipo de sustitución, o proceder a una copia de seguridad que quede incorporada al equipo de sustitución. En caso de que el problema sea el disco duro, deberá tomar las precauciones oportunas para salvar la información.

Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de los mismos, serán por cuenta del adjudicatario, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.



Gestión de incidencias. Tiempo de asistencia:

Se califica en tiempo de respuesta y tiempo de reparación de avería.

- Tiempo de respuesta: se considera tiempo de respuesta al que transcurre desde la comunicación de la incidencia o avería hasta la visita del técnico al lugar donde se encuentra instalado el equipo, o conexión remota al propio equipo.
- Tiempo de reparación de la avería: se considera tiempo de reparación de la avería al que transcurre desde la comunicación de la avería hasta la resolución de la misma.

Con el fin de facilitar esta parte del servicio, el adjudicatario incluirá en su propuesta un acuerdo de nivel de servicio que incluya los datos que a continuación se recogen y con estos tiempos de partida mínimo:

Tarea	Tiempo de respuesta	Tiempo de Resolución
Incidencia Normal	24H	48H
Incidencia crítica	12H	24H

La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías a través de la dirección electrónica o número de teléfono que facilite a la Fundación Gizain, y tras registrar dicho aviso, deberá documentar todas las acciones que realice relacionadas con el mismo (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, tiempo de administración web, piezas, gestión de garantía, motivo de resolución, etc.).

El adjudicatario realizará a petición de la Fundación Gizain, una revisión preventiva anual de todos los equipos, haciendo los procesos oportunos de puesta a punto y revisión de los componentes de las máquinas, limpiezas temporales, desfragmentado de discos, revisión de instalaciones y desinstalaciones, control de actualizaciones de antivirus, limpieza de códigos maliciosos, posibles ransomware, spyware y rutinas no deseadas instaladas sin el consentimiento de Fundación Gizain, revisión y control de privilegios de acceso, control y revisión de usuarios y protocolos, actualizaciones de drivers, control y supervisión de copias de seguridad, ejecución de tareas programadas, etc.

La empresa adjudicataria proveerá y entregará en las instalaciones de la Fundación Gizain, el material fungible necesario para el correcto desarrollo del servicio. Para asegurar el correcto suministro de los equipos, el cliente se responsabilizará de tener siempre una unidad del fungible de cada máquina a mayores de la que esté utilizando en cada momento.



El adjudicatario proporcionará el material y personal técnico necesario para llevar a buen término el presente contrato. La Fundación Gizain se compromete a facilitar todo el material relativo a las instalaciones informáticas que tenga en su poder (manuales, disquetes, drivers, etc.), necesario para que la empresa adjudicataria lleve a cabo su labor.

HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará, preferentemente de lunes a viernes laborables, de 08:00 a 15:00.

El horario en el que se deberán realizar las reparaciones tendrá, en todo caso, carácter orientativo. Fuera de los horarios indicados, el servicio técnico dará, además soporte telefónico a las incidencias graves que se puedan producir. La empresa adjudicataria deberá intentar llevar a cabo las labores de mantenimiento y las reparaciones sin que interfieran en el funcionamiento de la Fundación Gizain.

En caso de necesidad y de forma excepcional, se deberá prestar el servicio fuera de horario laboral en días festivos y/o fines de semana.

En el caso de creación de nuevos puestos o sustitución de equipos existentes, configuración de nuevos usuarios y cuenta de correo, etc. La incidencia se deberá resolver en el día de recepción o como máximo en el siguiente día laborable.

El servicio de mantenimiento cubrirá todos los gastos que se deriven del cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato.

RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La empresa contratada deberá designar al menos un coordinador o responsable de la ejecución del contrato, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor de la empresa contratada frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratada y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y la entidad contratante, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Informar a la entidad contratante sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.



CONTROL Y SEGUIMIENTO

- La empresa adjudicataria proporcionará mensualmente a la Fundación Gizain un listado completo y detallado con los servicios prestados, que permita realizar un seguimiento completo de la gestión de los mismos. En todo caso, Fundación Gizain, podrá solicitar cualquier tipo de información siempre que lo estime conveniente, sobre cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio por el adjudicatario.
- Inventario: se deberá presentar un inventario al inicio del presente contrato, otro a mitad del mismo, así como la actualización dos meses antes de la finalización del periodo contratado. No obstante, la Fundación podrá solicitar un inventario en cualquier momento de la ejecución del contrato.

SERVICIOS DE MIGRACIÓN

Funcionamiento y mejora del sistema integrado de información (share-point): migración de sistema actual (servidor físico local) a sistema de almacenamiento y acceso a archivos y documentos en la nube. Incorporación de utilidades como sistemática de avisos por modificaciones en archivos y documentos, trabajo colaborativo en red.

Revisión y análisis de la situación actual

El adjudicatario deberá realizar una revisión y análisis de la situación actual del sistema de correo existente en que se verificará el uso que se está dando del mismo tanto en PC como en móviles, comprobando cantidad de buzones correo existentes, buzones a migrar, buzones candidatos a ser reconfigurados en grupos, buzones candidatos a ser alias, calendarios de usuarios y de Reserva de recursos a migrar o configuración necesaria y a tener en cuenta en la nueva solución. Las propuestas de dichas migraciones y configuraciones deberán tener el visto bueno de los servicios informáticos de la entidad antes de ser ejecutadas.

Propuesta de migración sin coexistencia. El licitador deberá realizar en su propuesta un diseño de migración que incluya las acciones o tareas a realizar, cronograma, hitos, requisitos, gestión de la migración sin coexistir las dos plataformas de correo electrónico, funcionando simultáneamente, y por tanto con una propuesta que planifique la parada del servidor de correo antiguo y la puesta en marcha de la nueva solución, incluyendo cualquier otra información o acción a tener en cuenta. Una vez adjudicada la licitación este diseño revisará y se adaptará al escenario real de tal manera que deberá tener el visto bueno de los servicios



informáticos de la entidad antes de ser ejecutado. En todo caso se incluirá en el diseño un plan de contingencia y una verificación final de que la migración se ha realizado correctamente.

Metodología y plan de migración

El licitador deberá incluir en su memoria una propuesta inicial del plan de trabajo que incluya la metodología utilizada para la gestión del proyecto, cronograma, actividades, objetivos, hitos, facturaciones y documentos básicos a entregar del proyecto. Esta propuesta inicial podrá ser adaptada a las necesidades de la entidad en la reunión de inicio.

El licitador deberá exponer la metodología, plan de migración y herramientas utilizadas para la migración de buzones con el fin de asegurar la correcta migración de la información de correos, buzones, contactos, tareas y calendario que tienen los usuarios en el servidor. Una vez adjudicada la licitación esta metodología se revisará y se adaptará el escenario real de tal manera que deberá tener el visto bueno de los servicios informáticos de la entidad antes de ser ejecutados.

El licitador propondrá en su memoria técnica un plan de acompañamiento y de resolución de dudas para los usuarios de la entidad que deberá ser al menos de 4 meses. Además, el adjudicatario deberá realizar durante este periodo un informe de seguimiento mensual reportando los detalles y resultados del acompañamiento.

Para todos los usuarios se proporciona el acceso y control a todos los datos de Exchange online, share point online y one Drive for business y almacenarlos en una sola ubicación, haciendo que la recuperación sea rápida, fácil y fiable.

- Servicio inicial de despliegue y configuración
- Monitorización
- Consola de recuperación
- Detección de ataques y alerta
- Informes de servicios periódicos
- Espacio ilimitado para los usuarios a copiar
- Dos copias diarias, retención 5 años.

Migración Share point actual de Microsoft sharepoint on premise a Microsoft share point online con Microsoft 365:

- Instalación de repositorio seguro de gestión documental en la nube.



- Proporcionar un servicio de hosting en la nube
 - o Creación y mantenimiento
 - o Tráfico ilimitado
 - o Servidores propios en centros de datos en España
 - o Paneles de control de alojamiento Plesk o similares
 - o Servidores VPS y dedicados administrados (Windows y Linux)
 - o Migración de los servidores
 - o Asesoramiento personal

Actualmente Microsoft Share Point 2013 On Premise está instalada en los servidores locales de las oficinas de Gizain y lo usan aproximadamente 250 usuarios, más usuarios externos con acceso remoto.

La Estructura Share Point consta de una aplicación web y de un sitio principal más 12 subsitios.

Actualmente la BBDD alojada en el servidor SQL ocupa 335GB.

Funciones que debe cumplir SharePoint:

- Posibilidad de generar avisos automáticos por e-mail a destinatario parametrizados previamente cuando se modifica el contenido de una carpeta que tenga monitorizada.
- Posibilidad de realizar auditorías aleatorias (comprobar el historial de accesos, edición, borrado, cambio, descargas de un archivo, envíos y recepción de correos electrónicos, etc).
- Gestión de contraseñas de manera individual por cada usuario. Posibilidad de autenticación en dos fases.
- Establecer un máximo de intentos de acceso erróneos antes de bloquear el usuario.
- Limitar el número de sesiones que pueden estar abiertas al mismo tiempo.
- Capacidad suficiente de funcionamiento con el volumen actual de usuarios y archivos.
- Instalación de sistema sencillo de copias de seguridad duplicadas.
- Comunicaciones seguras mediante certificado de servidor y en general, cumplimiento de la normativa de protección de datos.



1. Creación de Portal Central (Hub de entrada)

El portal central en Share Point Online servirá como el punto de entrada principal para todos los usuarios, centralizando el acceso a los sitios relacionados y proporcionando una navegación fácil y coherente en la organización.

Tareas detalladas:

- Definir la estructura del portal: el portal debe ser diseñado de manera que centralice la información clave, incluyendo en enlaces a otros sitios, noticias corporativas, actualizaciones y recursos comunes.
- Creación del sitio Hub: En Microsoft 365, se crea un sitio central que actuará como el portal principal, que se puede luego convertir en un Hub de SharePoint. Este Hub permite organizar sitios relacionados, compartir información entre ellos, y gestionar la navegación y los permisos.
- Configuración de navegación global: asegurarse de que la navegación sea intuitiva, añadiendo menús de acceso directo, enlaces a otros portales, y recursos comunes como bibliotecas de documentos, listas y aplicaciones de Microsoft 365.
- Aplicación de temas y branding: personalizar el aspecto del portal con la identidad corporativa (colores, logotipos y diseño) utilizando las opciones de personalización de SharePoint.

2. Creación de sitios que dependerán del portal central

Una vez que el portal central esté configurado, se deben crear los sitios subordinados que estarán relacionados con el hub. Estos sitios pueden ser de diferentes tipos según su función (por ejemplo, equipos, proyectos, departamentos).

Tareas detalladas:

- Definir tipos de sitios: los sitios serán con plantilla de grupo. Los sitios de grupo están asociados con Microsoft 365 Groups y permiten una colaboración estrecha, mientras que los de comunicación son más para compartir información de forma amplia.
- Establecer jerarquía de sitios: definir la estructura de sitios y sub-sitios, teniendo en cuenta los requerimientos organizacionales y los roles de los usuarios.
- Crear los sitios subordinados: utilizar SharePoint Online para crear 12 sitios, asegurándose de que estén correctamente vinculados al portal central (si se trata de un



sitio de comunicación) o asociados a un grupo de Microsoft 365 (si es un sitio de grupo).

- Configuración inicial de cada sitio: establecer las bibliotecas, listas y aplicaciones que se necesitarán en cada sitio, de acuerdo con la función de cada uno.

3. Creación de bibliotecas en cada uno de los sitios.

Cada sitio tendrá bibliotecas de documentos que permitirán la organización de archivos, la colaboración entre los usuarios y la administración eficiente del contenido.

Tareas detalladas:

- Definir estructura de carpetas y bibliotecas: antes de crear las bibliotecas, es importante definir la estructura de carpetas dentro de cada biblioteca, para garantizar que los archivos se organicen de manera eficiente y coherente.
- Creación de bibliotecas de documentos: para cada uno de los 12 sitios, crear las bibliotecas de documentos necesarias, de acuerdo con la estructura planificada.
- Configuración de propiedades de las bibliotecas ajustar las configuraciones de cada biblioteca, como la retención de documentos, la gestión de versiones, las políticas de archivado y las configuraciones de sincronización con aplicaciones como One Drive.

4. Creación de grupos Share Point para la gestión de permisos

La gestión de permisos es crucial en cualquier migración para garantizar que solo los usuarios autorizados tengan acceso a información confidencial o importante.

Tareas detalladas:

- Definir grupos de usuarios: crear grupos de SharePoint que representen los distintos niveles de acceso a la información, como administradores, editores, colaboradores y lectores.
- Asignación de roles: asignar roles específicos a cada grupo, tales como “administrador”, “miembro” o “visitante”, con permisos correspondientes de lectura, escritura y administración.
- Configuración de grupos de seguridad: además de los grupos de Share Point, se pueden configurar grupos de seguridad de Azure AD para gestionar de manera centralizada los permisos a través de la organización.



- Integración con Microsoft 365 Groups: en caso de que los sitios sean grupos de Microsoft 365, los grupos de Share Point estarán vinculados con los permisos de Teams, Outlook, Planner y otras herramientas de Microsoft 365.

5. Asignación de Usuarios a los grupos de SharePoint

Es necesario asignar a los usuarios los permisos adecuados para garantizar que cada uno pueda acceder y modificar la información según su rol en la organización.

Tareas detalladas:

- Identificación de usuarios: utilizar azure active directory para gestionar los usuarios que tendrán acceso a los sitios y bibliotecas.
- Asignación de grupos: según las necesidades de acceso, asignar a los usuarios a los grupos de Share Point correspondientes.
- Revisión de acceso: verificar que todos los usuarios que necesiten acceso a los sitios y bibliotecas estén correctamente asignados a los grupos correspondientes.

6. Asignar permisos a cada sitio, a cada biblioteca y a cada carpeta

Una vez que los grupos y usuarios estén configurados, es necesario establecer permisos a nivel de sitio, biblioteca y carpeta, para garantizar una seguridad adecuada en el acceso a los datos.

Tareas detalladas:

- Permisos a nivel de sitio: asignar permisos de lectura, escritura o administración a los sitios, asegurando que solo los usuarios y grupos autorizados puedan realizar modificaciones.
- Permisos a nivel de biblioteca: asegurar que las bibliotecas de documentos tengan configurados los permisos adecuados, ajustando la visibilidad y el acceso según las necesidades del equipo.
- Permisos a nivel de carpeta y archivo: para un control más granular, se pueden establecer permisos a nivel de carpeta o archivo, en caso de que ciertos documentos deban ser protegidos con permisos más estrictos.



- Herencia de permisos: configurar si los permisos heredarán las configuraciones de los niveles superiores (sitio, biblioteca) o si cada elemento tendrá permisos personalizados.

7. Migración de datos del Sharepoint actual a Sharepoint online

Es necesario asegurarse de que todos los documentos, listas y configuraciones se transfieren correctamente a la nube.

Tareas detalladas:

- Evaluación de datos actuales: realizar una auditoría del Sharepoint onpremise actual para identificar los documentos y listas a migrar, eliminando datos obsoletos o innecesarios.
- Estrategia de migración: planificar si se migrarán los datos en una única fase o si será necesario hacer una migración por etapas, dependiendo del volumen de información y el tiempo disponible.
- Verificación de la migración: una vez completada la migración, realizar pruebas exhaustivas para verificar que todos los datos han sido transferidos correctamente, incluyendo la estructura de carpetas, la integridad de los documentos y la conservación de los metadatos.
- Reconfiguración de flujos de trabajo y permisos: asegurarse de que todos los flujos de trabajo, permisos y configuraciones de bibliotecas se hayan migrado correctamente y funcionen en el entorno de SharePoint Online.

Adquisición de LICENCIAS

El objeto de este servicio es la renovación y modificación de licencias Microsoft 365. Actualmente la fundación Gizain cuenta con la siguiente estructura:

Licencias M365	Estándar	Exchange	Básica
Nº de licencias	161	31	167
TOTAL	359		

El objetivo es modificar y actualizar las licencias actuales. Eliminar parte de las licencias básicas y trasladarlas a licencias estándar. Así mismo, se suman licencias Exchange. Por lo que, la estructura que se espera es la siguiente:



Licencias M365	Estándar	Exchange	Básica
Nº de licencias	161	48	116
TOTAL	325		

Migración de las cuentas de correo nominativas a genéricas individualizadas

Las cuentas de correo nominativas asignadas a trabajadores y trabajadoras específicos, serán migradas a nuevas cuentas de correo genéricas individualizadas y no estarán asociadas a una persona específica, sino a un departamento o función, siguiendo el modelo.

1. Planificación: se establecerá un plan detallado de la migración, definiendo cómo se realizará el traspaso de información, los plazos y los métodos de comunicación con las y los empleados afectados.
2. Migración de datos:
 - Reconfiguración de cuentas: cada cuenta nominativa debe ser asociada a una genérica. En este proceso, se debe redirigir el correo a la nueva cuenta y asegurarse de que los correos antiguos se transfieren correctamente. El tiempo por cuenta dependerá de la cantidad de datos y el volumen de correos.
 - Verificación y pruebas: después de la migración, se deberá realizar pruebas para asegurarse de que los correos se envían desde y se reciben en la nueva cuenta y que la configuración es adecuada.
 - Notificación a los empleados y empleadas: informar a los empleados y empleadas de los cambios y proporcionarles las instrucciones necesarias para acceder a las cuentas genéricas.



ANEXO II - DECLARACIÓN RESPONSABLE DE LA EMPRESA

Nombre de la empresa	
CIF	
Dirección	
C. Postal	
Teléfono	
E-Mail	

Don/Dña..... D.N.I.
con domicilio en
en representación de

**ENTERADO/A DEL PLIEGO REGULADOR QUE HA DE REGIR EN LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO
INFORMÁTICO Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS OFFICE DE LOS CENTROS Y
SERVICIOS GESTIONADOS POR LA FUNDACIÓN GIZAIN**

DECLARA de forma responsable:

- Que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar con Fundación Gizain y se compromete a la presentación, caso de que sea requerido, de la documentación exigida en el artículo 12 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.
- Que su finalidad o actividad tiene relación directa con el objeto del contrato.
- Que se halla al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias, de Seguridad Social y de seguridad, salud en el trabajo y prevención de riesgos laborales, impuestas por las disposiciones legales vigentes.
- Que no está incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar con las Administraciones Públicas de Navarra, de conformidad con la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, y que en los



órganos de administración no figura ninguna de las personas a que se refiere la Ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación de conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y Altos Cargos de la Administración General del Estado.

- Que cumple los criterios de solvencia económica, financiera y técnica o profesional exigidos en el pliego.

- Que en el caso de resultar adjudicatario ejecutará el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, de acuerdo con la legislación fiscal vigente.

- Que identifica como dirección electrónica para la realización de notificaciones a través de medios telemáticos, en el caso de reclamaciones en materia de contratación pública la siguiente:

- Que consiente expresamente la utilización del correo electrónico como medio para practicar notificaciones en la dirección electrónica facilitada.

- Que la empresa a la que representa, según la definición de empresas vinculadas contenida en el artículo 20 de la Ley foral de Contratos Públicos:

☐ No pertenece a ningún grupo de empresas vinculadas.

☐ Pertenece al grupo de empresas denominado:

.....

(En caso afirmativo, deberá indicar la relación exhaustiva de sus empresas vinculadas).

NOTA: Si se trata de personas que licitan en participación conjunta o en Unión Temporal de Empresas (UTE), cada una de ellas deberá presentar la declaración responsable. Las empresas que deseen concurrir integradas en una Unión Temporal de Empresas deberán especificar, además, quienes la van a constituir y la participación de cada una, así como el compromiso de constituirla formalmente en caso de resultar adjudicatarias del contrato. Las personas que liciten en participación conjunta deberán presentar un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, se indique el porcentaje de participación que corresponda a cada persona y se designe una representación o apoderamiento único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo, firmado por las empresas concurrentes y el representante o apoderado

....., de de

(lugar, fecha y firma)



ANEXO III - DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA y TÉCNICA O PROFESIONAL

Nombre de la empresa	
CIF	

Don/Dña. D.N.I.
con domicilio en
en nombre propio o en representación de
.....

ENTERADO DEL PLIEGO REGULADOR QUE HA DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INFORMÁTICO Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS OFFICE DE LOS CENTROS Y SERVICIOS GESTIONADOS POR LA FUNDACIÓN GIZAIN

DECLARA de forma responsable:

- 1) Que el volumen global de negocios de la empresa a la que representa, referida a los tres últimos ejercicios disponibles (2021 a 2023) ha sido el siguiente:

Año 2021	
Año 2022	
Año 2023	

- 2) Que ha realizado trabajos de naturaleza similar a los que son objeto del presente pliego en los últimos años, con uno o varios clientes, por los siguientes importes anuales:

Año 2021	
----------	--



Año 2022	
Año 2023	

- 3) Que la empresa tiene suscrita una póliza de seguros de responsabilidad civil por riesgos derivados de su actuación profesional, individual o colectivo, con una cobertura no inferior a 15.000 euros.

....., de de

(lugar, fecha y firma)



ANEXO IV – OFERTA TÉCNICA Y PLAN DE TRABAJO

Nombre de la empresa	
CIF	

Don/Dña. D.N.I.

con domicilio en

en nombre propio o en representación de

.....

DECLARA QUE ACEPTA INCONDICIONALMENTE EL PLIEGO REGULADOR PARA CONCURRIR A LA CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INFORMÁTICO Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS OFFICE DE LOS CENTROS Y SERVICIOS GESTIONADOS POR LA FUNDACIÓN GIZAIN

En concreto acredita que la prestación objeto de contrato se llevará a cabo de acuerdo con todas las condiciones explicitadas en el ANEXO I del pliego regulador de este procedimiento de contratación.

Asimismo, adjunta la siguiente documentación adicional relativa a su oferta técnica y plan de trabajo:

.....

.....

.....

.....

....., de de

(lugar, fecha y firma del licitador)



ANEXO V – OFERTA ECONÓMICA

Nombre de la empresa	
CIF	

Don/Dña. D.N.I.

con domicilio en

en nombre propio o en representación de

DECLARA QUE **ACEPTA INCONDICIONALMENTE EL PLIEGO REGULADOR PARA CONCURRIR A LA CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INFORMÁTICO Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS OFFICE DE LOS CENTROS Y SERVICIOS GESTIONADOS POR LA FUNDACIÓN GIZAIN**

Asimismo, se compromete a su total realización con sujeción estricta al documento señalado, de acuerdo con el siguiente precio total:

	Euros (IVA excluido)
--	----------------------

....., de de

(lugar, fecha y firma del licitador)



ANEXO VI – CRITERIOS SOCIALES

Nombre de la empresa	
CIF	

Don/Dña. D.N.I.
con domicilio en
en nombre propio o en representación de

ENTERADO DEL PLIEGO REGULADOR QUE HA DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INFORMÁTICO Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS OFFICE DE LOS CENTROS Y SERVICIOS GESTIONADOS POR LA FUNDACIÓN GIZAIN

DECLARA de acuerdo con lo previsto en el pliego que rige la presente contratación, sobre la acreditación de criterios sociales:

Marcar “X” en la celda sombreada en gris según lo que proceda:

	Que la empresa a la que representa dispone de la calificación como Centro Especial de Empleo o Empresa de Inserción, de acuerdo con el marco normativo aplicable.
	Que la empresa a la que representa se compromete a subcontratar con el Centro Especial de Empleo o empresa de inserción sociolaboral un porcentaje de tareas equivalente al 10% del precio de licitación de este contrato. En este caso indicar las prácticas concretas que tiene previsto subcontratar y su cuantía económica y del Centro Especial de Empleo o la Empresa de Inserción con lo que se hubiera previsto dicha subcontratación.

Y para que conste a los efectos oportuno, firma la presente, en
a De de.....