



PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE TELEFONÍA FIJA

NOVIEMBRE DE 2025



Navarra de Servicios y Tecnologías, S.A.

| C/ Orcoyen, s/n. 31011 Pamplona - Navarra |

| info@nasertic.es

| Tel: 848 420 500

| www.nasertic.es

| Fax: 848 426 751

INDICE

I.	ELEMENTOS DEL CONTRATO	4
1.	OBJETO DEL CONTRATO	4
2.	PODER ADJUDICADOR Y ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	4
3.	ALCANCE	4
4.	LOTES	5
5.	VALOR ESTIMADO, PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y REVISIÓN DE PRECIOS.	5
6.	DURACIÓN DEL CONTRATO.....	9
7.	EMPRESAS QUE PUEDEN SOLICITAR SU PARTICIPACIÓN.....	9
8.	SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA, TÉCNICA O PROFESIONAL.	10
II.	ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	12
9.	PROCEDIMIENTO	12
10.	RÉGIMEN JURIDICO	12
11.	MESA DE CONTRATACIÓN.....	13
12.	PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.	13
13.	CONTENIDO DE LOS SOBRES.....	17
14.	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	20
15.	APERTURA DE PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.	46
16.	PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA.....	48
17.	ADJUDICACIÓN.....	50
18.	FORMALIZACIÓN DE CONTRATO	51
III.	EJECUCIÓN DEL CONTRATO	52
19.	EJECUCIÓN DEL CONTRATO	52
20.	CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN	53
21.	RIESGO Y VENTURA	53
22.	SUBCONTRATACIÓN.....	53
23.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES	55
24.	REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO	56
25.	ABONO DE LOS TRABAJOS.	57
26.	MODIFICACIONES DEL CONTRATO	58
27.	RÉGIMEN DE INCUMPLIMIENTOS Y PENALIDADES.....	58
28.	CESIÓN DEL CONTRATO	61
4.	RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	62
29.	FINALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	62

30.	RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....	62
5.	RÉGIMEN JURÍDICO	62
31.	RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.....	62
32.	SUMISIÓN A FUERO	62
6.	CONFIDENCIALIDAD	63
33.	TRANSPARENCIA PÚBLICA DE LAS ADJUDICACIONES.....	63
34.	CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	63
ANEXO I	72	
Anexo II	74	
Anexo III.....	75	
Anexo IV. L 1	75	
Anexo IV. L 2	79	

I. ELEMENTOS DEL CONTRATO

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente Pliego el establecimiento de los pactos y condiciones definidores de los derechos y obligaciones que han de regir en sus aspectos jurídicos, administrativos y económicos en la contratación del servicio de soporte de los sistemas de telefonía fija distribuida del Gobierno de Navarra que se definen en el presente Pliego y en el Pliego Técnico confeccionado al efecto.

Concretamente se trata de un contrato de servicios por importe superior al umbral comunitario que se adjudicará a la oferta con mejor relación calidad-precio.

El presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se completa con el Pliego de Características Técnicas y los Anexos Administrativos correspondientes a este expediente.

Nomenclatura CPV: 32000000 (Equipos de radio, televisión, comunicaciones y telecomunicaciones y equipos conexos)

2. PODER ADJUDICADOR Y ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

El poder adjudicador en la presente licitación es Navarra de Servicios y Tecnologías, S.A (NASERTIC), siendo el órgano de contratación la persona que ostente las facultades de representación respecto de NASERTIC.

3. ALCANCE

El alcance de este contrato tiene como objetivo la prestación de los servicios de soporte de mantenimiento, asistencia técnica especializada, renovación del soporte de fabricante y el asesoramiento relacionado con los sistemas de los fabricantes Mitel y Oracle que actualmente gestiona y explota NASERTIC como parte de los servicios de telecomunicación que presta a Gobierno de Navarra y que se encuentran detallados en el Pliego de Condiciones Técnicas.

Queda fuera del alcance del presente contrato los trabajos de mantenimiento de primer nivel, así como todas las actividades que específicamente se hayan excluido en el Pliego de Condiciones Técnicas.

4. LOTES

El contrato se divide en tres lotes diferentes, pudiendo presentar oferta a uno o varios, no siendo excluyente la adjudicación de uno de ellos respecto de otro:

- **Lote 1:** Incluye los requerimientos particulares para la prestación del servicio técnico especializado sobre los sistemas de telefonía de producción y preproducción del fabricante Mitel, tal y como se recoge en el apartado de alcance.
- **Lote 2:** Regularización de Software Assurance (SWA) del fabricante Mitel.
- **Lote 3:** Abarca los requerimientos específicos relativos al sistema del fabricante Oracle, también recogido en el apartado de alcance.

Ninguno de los lotes está reservado a la participación de las entidades previstas en el artículo 36 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril de Contratos Públicos, dado que, según el alcance del contrato, ninguna de las entidades previstas en el artículo citado cumple con los requisitos de carácter técnico para ser susceptibles de reserva. En cualquier caso, y en virtud de lo previsto en el apartado 5º del artículo 36 de la citada ley, se incluye en el presente Pliego la adopción de alternativas a la falta de reserva.

5. VALOR ESTIMADO, PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y REVISIÓN DE PRECIOS.

- **Valor estimado del contrato.**

El valor estimado de la presente licitación asciende a la cantidad de **2.343.000 € (DOS MILLONES TRECIENTOS CUARENTA Y TRES MIL EUROS)** (IVA no incluido). Para el cálculo del valor estimado de un contrato, según el artículo 42 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, se ha tenido en cuenta los contratos sucesivos similares adjudicados durante los doce meses previos, ajustados a la estimación actual prevista, así como la eventual duración del contrato, y las posibles modificaciones previstas. Igualmente, el valor estimado comprenderá como mínimo, los costes derivados de la aplicación del convenio colectivo sectorial de aplicación y normativa laboral vigente, costes indirectos y gastos generales, así como un margen o beneficio industrial a lo largo de toda la eventual duración del contrato, y las posibles modificaciones al alza previstas calculadas sobre el importe de licitación:

LOTE 1:

LOTE 1						
Descripción	Precio Contrato Recurrente Anual	Servicios Bajo Demanda al Contrato		Importe estimado duración máxima (5 años)	Ampliaciones o modificaciones (20%)	Valor Estimado Contrato
		Uds	Importe máximo Servicios Bajo Demanda			
Soporte técnico	110.000,00 €	----	-----	550.000,00 €	110.000,00 €	660.000,00 €
Auditorías	- €	2	8.500,00 €	17.000,00 €	0,00 €	17.000,00 €
Mto. Evolutivo	- €	2	52.000,00 €	104.000,00 €	0,00 €	104.000,00 €
Formaciones	- €	500	120,00 €	60.000,00 €	12.000,00 €	72.000,00 €
Asistencia técnica	- €	1	75.000,00 €	75.000,00 €	15.000,00 €	90.000,00 €
Subtotal	110.000,00 €			806.000,00 €	137.000,00 €	943.000,00 €
Total	943.000,00 €					

LOTE 2:

LOTE 2				
Descripción	Precio Contrato Recurrente Anual	Importe estimado duración máxima (5 años)	Ampliaciones o modificaciones (20%)	Valor Estimado Contrato
Suministro SWA	190.000,00 €	950.000,00 €	190.000,00 €	1.140.000,00 €
Total	1.140.000,00 €			

LOTE 3:

LOTE 3						
Descripción	Precio Contrato Recurrente Anual	Servicios Bajo Demanda al Contrato		Importe estimado duración máxima (5 años)	Ampliaciones o modificaciones (20%)	Valor Estimado Contrato
		Uds	Importe máximo Servicios Bajo Demanda			
Soporte técnico	7.000,00 €	-----	-----	35.000,00 €	7.000,00 €	42.000,00 €
Mto. Evolutivo	1.000,00 €	-----	-----	5.000,00 €	1.000,00 €	6.000,00 €
Renovación de contratos con fabricante	11.000,00 €	-----	-----	55.000,00 €	11.000,00 €	66.000,00 €
Auditorías	- €	2	1.000,00 €	2.000,00 €	0,00 €	2.000,00 €
Formaciones	- €	500	120,00 €	60.000,00 €	12.000,00 €	72.000,00 €
Asistencia técnica	- €	1	10.000,00 €	10.000,00 €	2.000,00 €	12.000,00 €
Suministro de nuevos productos	- €	1	50.000,00 €	50.000,00 €	10.000,00 €	60.000,00 €
Subtotal	19.000,00 €			217.000,00 €	43.000,00 €	260.000,00 €
Total	260.000,00 €					

Se estima un importe anual por lote. Dicha cantidad se facturará prorrateada de forma mensual por los servicios ofrecidos el mes en curso, salvo los servicios bajo demanda que se facturarán cuando efectivamente se realicen.

Los servicios bajo demanda comprenderán aquellas actividades que, sin formar parte del servicio principal de soporte técnico incluido en el precio base del contrato, podrán ser requeridas por NASERTIC al adjudicatario como servicios complementarios. Estas solicitudes se realizarán conforme a lo establecido en el apartado correspondiente del pliego de prescripciones técnicas.

Asimismo, se prevé la realización, como máximo, de dos auditorías completas del servicio y dos actualizaciones completas de versión del sistema de telefonía a lo largo de la duración del contrato.

Adicionalmente, se contempla la posibilidad de introducir modificaciones en el contrato por un importe máximo del 20 % sobre el valor inicialmente previsto. Estas modificaciones podrían estar motivadas por incrementos en las necesidades de soporte, derivados de nuevas incorporaciones a planta durante la vigencia del contrato, o bien por la contratación de mejoras que haya ofertado la empresa adjudicataria.

En todo caso, las estimaciones realizadas para calcular el valor total del contrato **no suponen compromiso de gasto alguno por parte de NASERTIC**. Únicamente generarán obligación de pago los trabajos efectivamente realizados por el proveedor. Por lo tanto, NASERTIC no se hace responsable de que el importe de los trabajos solicitados no se ajuste a las expectativas previstas.

- **Presupuesto máximo de licitación.**

El presupuesto máximo del contrato, y que, por lo tanto, ha de servir de base a la licitación (IVA no incluido), es el siguiente:

LOTE 1:

El presupuesto de gasto máximo de la contratación, y que, por tanto, ha de servir de base a la licitación (IVA no incluido), es de 110.000€ (ciento diez mil euros) anuales, por la prestación de los trabajos de soporte técnico (apartado 3.A.1.1 del PCT), y que se desglosa de esta forma:

- Soporte correctivo: 110.000€/año (ciento diez mil euros) (IVA no incluido).

El presupuesto indicado se desglosa de la siguiente forma:

	Precio máximo de licitación	
	Sistema	Soporte Técnico
		(€/año)
PRODUCCIÓN	MX-One T, Prov Mngr	30.121,66 €
	MX-One -R, Prov Mngr	7.599,66 €

	MiCC-1	14.041,56 €
	MiCC-2	42.164,65 €
	MiCollab	7.413,24 €
	MiCAM	1.636,68 €
	InAttend, CMG, MSP	947,09 €
PREPRODUCCIÓN	MX-One, Prov Mngr	1.207,21 €
	MiCC	3.661,31 €
	MiCollab	423,32 €
	MiCAM	248,85 €
	InAttend, CMG	534,78 €
	TOTAL	110.000 €

LOTE 2:

El presupuesto de gasto máximo de la contratación, y que, por tanto, ha de servir de base a la licitación (IVA no incluido), es de **190.000€ (ciento noventa mil euros) anuales**, por la prestación de los trabajos del **Soporte de fabricante y SWA**, y que se desglosa de esta forma:

	Sistema	SWA (€/año)
PRODUCCIÓN	MX-One T, Prov Mngr	88.900,24 €
	MX-One -R, Prov Mngr	19.218,88 €
	MiCC-1	17.322,88 €
	MiCC-2	54.061,01 €
	MiCollab	3.693,71 €
	MiCAM	2.205,57 €
	InAttend, CMG, MSP	1.891,25 €
PREPRODUCCIÓN	MX-One, Prov Mngr	433,77 €
	MiCC	1.423,89 €
	MiCollab	104,66 €
	MiCAM	56,02 €
	InAttend, CMG	688,12 €
	SUBTOTAL	190.000 €

LOTE 3:

El presupuesto de gasto máximo de la contratación, y que, por tanto, ha de servir de base a la licitación (IVA no incluido), es de **19.000€ (diecinueve mil euros) anuales**, por la prestación de los trabajos del **mantenimiento correctivo, evolutivo y renovación de contratos con fabricante Oracle** que se desglosa de esta forma:

- Soporte correctivo: 7.000 €/año (siete mil euros) (IVA no incluido).
- Soporte evolutivo: 1.000€/año (mil euros) (IVA no incluido).

- Renovación de contratos con fabricante: 11.000€/año (once mil euros) (IVA no incluido).

El presupuesto indicado se desglosa de la siguiente forma:

Sistema	Soporte correctivo	Soporte evolutivo	Renovación de contratos con fabricante
	(€/año)	(€/año)	(€/año)
SBC	7.000,00 €	1.000,00 €	11.000,00 €
TOTAL	19.000 €		

Tanto en el presupuesto indicado como en las ofertas que formulen los licitadores, han de entenderse incluidos todos los factores de valoración, gastos de gestión, gastos que el adjudicatario deba realizar para el normal cumplimiento de la prestación contratada, así como los tributos, de cualquier índole, que sean de aplicación según las disposiciones vigentes, excepto el Impuesto sobre el Valor Añadido.

El importe de licitación comprende así mismo los costes derivados de la aplicación del convenio colectivo laboral aplicable al presente contrato. En virtud de ello, y de acuerdo con las exigencias reguladas en el artículo 42 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, los costes salariales se aplicarán en base al convenio aplicable, y por tanto, no podrán ser objeto de rebaja.

Las proposiciones que superen dicho presupuesto serán desechadas.

- **Revisión de precios.**

No cabrá revisión de precios.

6. DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de duración del contrato será de un año a contar desde la fecha de la firma del contrato. Por mutuo acuerdo expreso entre las partes, podrá prorrogarse el contrato por periodos anuales, siempre que la duración total, incluidas sus prórrogas, no exceda de cinco (5) años. En el supuesto en el que una de las partes no desee prorrogar el contrato, deberá comunicarlo con, al menos, una antelación de tres meses a su finalización.

7. EMPRESAS QUE PUEDEN SOLICITAR SU PARTICIPACIÓN

Pueden concurrir al proceso de selección las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, acrediten la correspondiente solvencia económica, financiera y técnica o profesional, y no estén afectadas por ninguna de las prohibiciones de contratar enumeradas en el artículo 22 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, requisitos que deberán concurrir en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas.

NASERTIC podrá contratar con licitadores que participen conjuntamente, de acuerdo con lo señalado en el artículo 13 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

Los licitadores que participen conjuntamente no podrán presentar proposiciones individuales, ni integrados en otra unión temporal o en concurrencia con empresas distintas. El incumplimiento de esta prohibición dará lugar a la inadmisión de todas las ofertas suscritas por el licitador infractor.

La presentación de proposiciones por los interesados supone la aceptación incondicional por parte de la empresa licitadora de la totalidad de las presentes Condiciones Regulatorias, sin salvedad o reserva alguna.

8. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA, TÉCNICA O PROFESIONAL.

Solvencia Económica y financiera

Para la ejecución del contrato deberá disponerse, **en el momento de presentación de la oferta**, 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.

Dicha solvencia se acreditará mediante la presentación de:

- Declaración Responsable que certifique que la **Cifra de negocio** (volumen ingresos) en el ámbito del objeto del contrato, referida a cualquiera de los tres últimos ejercicios (2022, 2023 y 2024) asciende como mínimo a los siguientes importes:
 - Lote 1: 200.000€
 - Lote 2: 230.000€
 - Lote 3: 55.000€
- **Una declaración con un patrimonio neto**, al menos, en el año 2024 (*) **positivo**
(*) En caso de incumplimiento, acreditación fehaciente de haber adoptado medidas durante el siguiente ejercicio para equilibrar el patrimonio.

- Una declaración jurada del **cumplimiento de la normativa vigente en materia de lucha contra la morosidad** en las operaciones comerciales según modelo indicado en Anexo II.

Solvencia Técnica o Profesional

La persona que vaya a resultar propuesta como adjudicataria, deberá disponer, en el momento de presentación de la oferta, de la solvencia técnica o profesional suficiente para la correcta ejecución de este contrato. Dicha solvencia se acreditará por los siguientes medios:

1. Relación de los principales contratos de servicio de trabajos similares al objeto del contrato, realizados en los últimos tres años (2022, 2023, 2024), cuyo importe sume un total igual o superior a:

- Lote 1: 200.000€
- Lote 2: 230.000€
- Lote 3: 55.000€

La buena ejecución de los mismos será acreditada aportando certificados de buena ejecución de cliente, donde se indique el importe, fechas, objeto del contrato, y beneficiarios públicos o privados. NASERTIC podrá solicitar aclaraciones y la presentación de certificados o documentación complementaria.

Los certificados deberán ser expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público y cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado mediante una declaración del empresario.

La solvencia técnica y profesional será acreditada siempre que la documentación presentada y las condiciones que se deduzcan de la misma sean consideradas suficientes por NASERTIC. NASERTIC podrá solicitar aclaraciones y la presentación de certificados o documentación complementaria.

2. Para el lote 2, regularización de SWA de fabricante Mitel, la empresa licitadora deberá presentar certificado firmado por el fabricante indicando que se ha contratado el soporte de

nivel 3 para las actividades objeto del presente contrato y el Software Assurance (SWA) de las licencias correspondientes a los sistemas objeto del contrato.

3. Declaración jurada de la empresa licitadora, donde se indique que incluirá y adscribirá al contrato los medios materiales y el personal con perfil profesional y experiencia que se exigen en el Condicionado técnico.

- **Acreditación de la solvencia por referencia a otras empresas**

Para acreditar su solvencia, los licitadores podrán basarse en la solvencia de otras empresas, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas.

En el supuesto de personas jurídicas dominantes de un grupo de sociedades se podrán tener en cuenta las sociedades pertenecientes al grupo, siempre y cuando aquéllas acrediten que tienen efectivamente a su disposición los medios, pertenecientes a dichas sociedades, necesarios para la ejecución de los contratos.

En el caso de que la solvencia se acredite mediante la subcontratación, el licitador deberá aportar un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con los subcontratistas para la ejecución del contrato, sumándose en este caso la solvencia de todos ellos. Asimismo, deberá acreditar, en la forma y condiciones establecidas en los artículos 13 y 14 de la Ley Foral de Contratos Públicos, que los subcontratistas disponen de los medios necesarios para la ejecución del contrato.

II. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

9. PROCEDIMIENTO

Abierto, definido en el artículo 72 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

10. RÉGIMEN JURIDICO

El régimen jurídico del contrato, en atención al artículo 34.2 de la LFC, es el siguiente:

- En cuanto a su preparación y adjudicación, los contratos se regirán por la Ley Foral 2/2018, de Contratos Públicos.
- En lo relativo a efectos y extinción les serán de aplicación las normas de Derecho Privado, salvo lo establecido en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, sobre condiciones especiales de ejecución, modificación y subcontratación.

Las partes contratantes quedarán sometidas a lo establecido en las presentes Condiciones Regulatoras y sus documentos anexos, a lo dispuesto en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, así como toda la normativa relacionada que resulte de aplicación en cada caso.

El desconocimiento de las Condiciones Regulatoras para la contratación en cualquiera de sus términos, de los documentos anexos que formen parte de las mismas o de las bases y normas de toda índole promulgadas por NASERTIC que puedan tener aplicación en la ejecución de lo pactado no eximirá a las empresas adjudicatarias de la obligación de su cumplimiento.

11.MESA DE CONTRATACIÓN

De conformidad con el artículo 50 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, se constituirá una mesa de contratación integrada por:

- D. Iñigo Ariz Arnedo, Responsable del Área de Ingeniera de Red
 - Suplente: D. Adrián Beruete Lacomba, Técnico Especialista en Servicios de Voz
- D^a. Arantza Apeceche Vicente, Técnica Dirección Financiera y Servicios Generales
 - Suplente: D^a. Leire Ibáñez García, Técnica Dirección Financiera y Servicios Generales
- D. Marta Valbuena Paz, Técnica Servicios Jurídicos
 - Suplente: D^a. Garbiñe Vergara Echarri, Técnica Servicios Jurídicos.

12.PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

- Cuestiones generales

Cada licitador no podrá presentar más de una oferta. Tampoco podrá suscribir ninguna oferta en participación conjunta con otros licitadores si lo ha hecho individualmente, ni figurar en más de una de esas agrupaciones. La infracción de ello, así como la presentación simultánea de ofertas por parte de empresas vinculadas dará lugar a la inadmisión de todas las ofertas suscritas.

La presentación de proposiciones supone la aceptación incondicional por el licitador del contenido de la totalidad de las cláusulas o condiciones previstas en los pliegos que rigen el contrato, sin salvedad o reserva alguna.

Los interesados podrán solicitar al email licitacion@nasertic.es por escrito las aclaraciones sobre el contenido del contrato que estimen pertinentes que, siempre que se hayan solicitado con una antelación mínima de tres días naturales a la fecha límite de presentación de ofertas. Las respuestas serán publicadas en el Portal de Contratación de Navarra.

- Plazo de presentación de ofertas.

Los licitadores que deseen participar en el procedimiento presentarán sus ofertas exclusivamente a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA). Así mismo, todas las comunicaciones y resto de actuaciones de trámites que procedan con los interesados, se efectuarán a través de PLENA. Se informa que el correo electrónico que la empresa licitadora identifique dentro del PLENA a la hora de presentar la oferta, será considerado a los efectos de realizar todas las notificaciones relacionadas con cualquier fase del procedimiento.

El plazo de presentación de las ofertas será el determinado en la publicación del anuncio en el Portal de Contratación de Navarra y en el expediente en la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA), debiendo ser, como mínimo, de **treinta (30) días** contados a partir del día siguiente al de la fecha de publicación.

En el momento en que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará una huella -resumen criptográfico- del contenido de la misma, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que quien licite tenga problemas (*) en la presentación de su oferta en PLENA, si la huella -resumen criptográfico- es remitida, dentro del plazo de presentación de ofertas, al órgano de contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el Portal de Contratación, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa a través de PLENA y para considerar completada la presentación. Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

() a estos efectos se advierte de que cuanto mayor sea el peso (medido en MB) de las ofertas, mayor puede ser el tiempo requerido para completar su presentación. Ello con*

independencia de la concurrencia de otras circunstancias, como una menor velocidad de subida de datos debida a la calidad de la conexión, u otras.

Si al proceder a la apertura de los sobres, se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, ésta se validará, si la huella coincide, y la fecha de recepción está dentro de las 24 horas extendidas, la oferta se dará por válida y se abrirá.

Si por el contrario la huella no coincide, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido.

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.

En todo caso, cada empresa licitadora podrá presentar una sola proposición. No se admitirán variantes en las ofertas.

La presentación de proposiciones por los interesados supone la aceptación incondicional por su parte a la totalidad de las presentes Condiciones Regulatorias, sin salvedad o reserva alguna.

- Forma de presentación de la oferta.

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación, se podrá acceder al espacio de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA) donde cualquier persona interesada en la licitación puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital. Esta aplicación debe descargarse una única vez, siendo válida para cualquier licitación posterior a través de PLENA por parte de cualquier entidad sometida a la misma.

Las ofertas son cifradas en el escritorio de quien vaya a licitar utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, son 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 Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de 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. PLENA no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por PLENA 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 empaquetar 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 entidad o empresa licitadora o quien tenga poder de representación.

Las propuestas se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en PLENA y contendrá dos sobres, identificados como:

- **Sobre 1.- DOCUMENTACIÓN GENERAL Y CRITERIOS CUALITATIVOS**, relativa a la contratación del servicio de soporte de telefonía fija.
- **Sobre 2.- PROPUESTA CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS**, relativa a la contratación del servicio de soporte de telefonía fija.

Quedarán automáticamente excluidos del procedimiento aquellas propuestas que incluyan en el sobre 1 documentación que, de acuerdo con lo establecido en las presentes Condiciones Regulatorias, corresponda incluir en el sobre 2.

13. CONTENIDO DE LOS SOBRES

SOBRE 1: DOCUMENTACIÓN GENERAL Y CRITERIOS CUALITATIVOS

En este sobre se adjuntará, además de la declaración responsable que debe acompañar las proposiciones, la documentación relativa a la propuesta técnica cuya valoración se llevará a cabo mediante la aplicación de juicios de valor, debiendo aportar en concreto la siguiente documentación:

- 1. Declaración responsable conforme al formulario del “Documento Europeo Único de Contratación” (DEUC)** establecido por el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016, cumplimentado y firmado por la persona debidamente apoderada. Su cumplimentación se realizará a través del archivo xml publicado en el anuncio de licitación. Las instrucciones para cumplimentar el DEUC se encuentran en el Anexo I del presente pliego.

2. Participación conjunta

Si la proposición es suscrita por licitadores que participen conjuntamente conforme al artículo 13 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, se incorporará un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, se indique el porcentaje de participación que corresponde a cada uno y se designe un representante o apoderado único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo. El escrito habrá de estar firmado tanto por las diversas empresas concurrentes como por el citado apoderado.

En caso de subcontratación, el licitador deberá presentar una relación de los subcontratistas con el porcentaje objeto de subcontrata y aportar un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con los mismos para la ejecución del contrato. Asimismo, deberá entregarse el DEUC cumplimentado por cada uno de ellos a fin de acreditar que tales subcontratistas no están incursas en ninguna de las causas de prohibición establecidas en el artículo 22 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

3. Información confidencial en la oferta

Declaración expresa designando qué información del sobre 1 y/o 2 es, a juicio de la empresa licitadora, considerada confidencial. Esta circunstancia deberá además reflejarse claramente (sobreimpresa, al margen) en el propio documento, parte del documento o dato señalado como tal. La presente declaración liberará a NASERTIC de llevar a cabo la solicitud de la calificación de la información confidencial en caso de solicitud de acceso al expediente. En virtud de lo dispuesto por el artículo 54 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, la declaración de confidencialidad no podrá extenderse a toda la propuesta. En caso de que lo haga, corresponderá al órgano de contratación determinar motivadamente aquella documentación que no afecte a secretos técnicos o comerciales.

Criterios cualitativos:

4. Oferta técnica

Deberá aportarse toda documentación relativa a la **PROPUESTA TÉCNICA**, que incluirá toda la documentación que aporte la persona licitadora a efectos de la valoración y puntuación de los criterios cualitativos recogidos en la cláusula 14 del presente pliego. Se incluirán los siguientes documentos para la valoración de sus propuestas:

Lote 1:

La propuesta del Lote 1, que tendrá un máximo de **56 páginas**, deberá incluir lo siguiente:

- Propuesta organizativa de soporte técnico.
- Propuesta de auditoría de sistemas.
- Propuesta y plan de mantenimiento evolutivo.
- Propuesta de asistencia técnica.
- Plan de formación.
- Mejora tecnológica.
- Propuesta de regularización de soporte técnico por incorporación a planta durante la vigencia del contrato.

Lote 2:

La propuesta del Lote 2, que tendrá un máximo de **8 páginas**, deberá incluir lo siguiente:

- Condiciones del servicio del SWA ofertado. Se deberá adjuntar la documentación oficial de fabricante relativa al SWA.

- Propuesta de regularización de licencias SWA por incorporación a planta durante la vigencia del contrato.

Lote 3:

La propuesta del Lote 3, que tendrá un máximo de **52 páginas**, deberá incluir lo siguiente:

- Propuesta organizativa de soporte correctivo (Nivel 2 y Nivel 3).
- Propuesta de auditoría de sistemas Oracle.
- Propuesta y plan de mantenimiento evolutivo.
- Propuesta de renovación de contratos con Oracle.
- Propuesta de asistencia técnica.
- Plan de formación.
- Propuesta de nuevos productos (OCOM/EOM).

La inclusión de cualquier dato propio de valoración correspondiente a criterios de adjudicación mediante la aplicación de fórmulas objetivas propias del sobre 2, determinará la inadmisión o exclusión de la proposición.

SOBRE 2: PROPUESTA CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS

En este sobre se adjuntará, la documentación relativa a los criterios cuya valoración se llevará a cabo mediante la aplicación de fórmulas objetivas, debiendo aportar en concreto la siguiente documentación:

1. Oferta económica, que se presentará conforme al modelo que figura en el Anexo III.1 (lote 1) y el Anexo III.2 (Lote 2), Anexo III.3 (Lote 3) y se evaluará de acuerdo a las fórmulas recogidas en la cláusula siguiente.

En la oferta que realice el contratista se entenderá excluido el IVA, dicho impuesto deberá indicarse como partida independiente. No se aceptarán aquéllas que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer, claramente, lo que NASERTIC estime fundamental para considerar la oferta. Respecto de las cantidades recogidas en esta proposición prevalecerán las cantidades expresadas en letra respecto de las expresadas en cifras. Deberá estar firmada por la empresa licitadora o persona que lo represente.

La oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

14. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación de la oferta se realizará a favor de la oferta que presente mejor relación calidad-precio, de conformidad con el artículo 64 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, entendiéndose como tal la oferta que mayor puntuación obtenga una vez aplicados los criterios de adjudicación siguientes:

1. LOTE 1:

A. CRITERIOS CUALITATIVOS LOTE 1 (30 PUNTOS)

CONCEPTO	Puntos
1.- Mantenimiento correctivo	Hasta 8 puntos
2.- Auditoría	Hasta 4 puntos
3.- Mantenimiento Evolutivo	Hasta 4 puntos
4.- Asistencia técnica	Hasta 4 puntos
5.- Formación	Hasta 4 puntos
6.- Mejora Tecnológica	Hasta 2 puntos
7.- Regularización soporte	Hasta 4 puntos
TOTAL	30 puntos

La oferta técnica describirá el contenido de la propuesta de cada licitador señalando los aspectos más relevantes de la misma, en un **máximo de 56 hojas**. Para que una oferta se considere como válida, deberá obtener una puntuación mínima de 10 puntos en su valoración. Para ello, la empresa licitadora deberá incluir, según especificaciones descritas en el Pliego de Condiciones Técnicas, indicando y desarrollando los siguientes extremos:

1.- **Mantenimiento Correctivo (Hasta 8 puntos)**

En este apartado se valorará la propuesta técnica presentada por las empresas licitadoras en relación con la organización, medios humanos y metodología destinada a la prestación del servicio de mantenimiento correctivo de los sistemas objeto del contrato.

La propuesta deberá incluir, como mínimo, los siguientes elementos:

- Recursos humanos asignados: descripción detallada del personal puesto a disposición del contrato, especificando su rol en el mantenimiento correctivo. De forma particular, se deberá incluir la información relativa al/la Director/a Técnico/a de Proyecto, indicando su titulación académica, experiencia profesional acreditada en proyectos de similar naturaleza y cualquier otro dato que se considere de interés para la correcta valoración.
- Tabla resumen de grupos de soporte: se valorará la presentación de una tabla que recoja, de manera clara y estructurada, los grupos de soporte que participarán en las actividades de mantenimiento correctivo, con indicación, al menos, de:
 - Horario de atención y disponibilidad.
 - Número de integrantes del grupo.
 - Perfil de técnico.
 - Nivel de conocimiento técnico y grado de especialización en cada uno de los sistemas objeto del contrato.
 - Cualquier otro dato que permita valorar la calidad y adecuación de los medios humanos ofertados.
- Otros perfiles técnicos participantes: relación del resto de personal que intervenga en el contrato, especificando su papel en el desarrollo del mismo, junto con su titulación, experiencia y otros aspectos que se consideren relevantes.

La puntuación dentro de este apartado se distribuirá conforme a los siguientes subcriterios:

1. Dirección técnica del proyecto (hasta 1 puntos). Se valorará la cualificación y experiencia del director/a técnico/a del proyecto, en particular su participación previa en contratos de naturaleza similar, acreditación de certificaciones específicas y la claridad de sus funciones en la propuesta.
2. Equipo de soporte principal (hasta 1,75 puntos). Se tendrá en cuenta la estructura del equipo de soporte, el número de integrantes, la definición de responsabilidades y la adecuación del dimensionamiento del equipo a las necesidades del contrato.
3. Nivel de conocimiento y especialización (hasta 1,5 puntos). Se valorará la experiencia contrastada del equipo en sistemas Mitel y en los entornos tecnológicos específicos del contrato, así como la acreditación de formaciones o certificaciones oficiales.

4. Organización y disponibilidad del servicio (hasta 1 punto). Se puntuará la cobertura horaria ofrecida, los tiempos de respuesta ante incidencias y los mecanismos de escalado y refuerzo en situaciones críticas.
5. Metodología de intervención (hasta 1 punto). Se valorará la descripción detallada de los procedimientos de detección, análisis y resolución de incidencias, el uso de herramientas de gestión y monitorización, y la existencia de protocolos documentados de actuación.
6. Participación de otros perfiles en el contrato (hasta 0.75 punto). Se tendrán en cuenta las aportaciones de perfiles técnicos adicionales (especialistas, coordinadores, etc.), su experiencia y funciones en el contrato.
7. Tabla resumen de recursos y funciones (hasta 0,5 puntos). Se otorgará puntuación a la presentación de una tabla clara, completa y estructurada, con información de roles, horarios, especialidades y funciones asignadas.
8. Aspectos diferenciales y valor añadido (hasta 0,5 puntos). Se valorarán especialmente las propuestas que incluyan mejoras adicionales como ampliación de la disponibilidad, certificaciones específicas, redundancia de recursos o metodologías innovadoras en el soporte.

Se otorgará mayor puntuación a aquellas ofertas que presenten equipos con experiencia contrastada en entornos Mitel, que aporten una distribución clara de funciones y responsabilidades, y que garanticen la continuidad del servicio mediante mecanismos eficaces de refuerzo en caso de incidencias críticas.

2.- Auditoría (Hasta 4 puntos)

En este apartado se valorará la propuesta técnica presentada por las empresas licitadoras en relación con las actividades de auditoría a realizar sobre los sistemas objeto del contrato, con una puntuación máxima de 4 puntos.

La puntuación se distribuirá entre los siguientes subcriterios:

1. Planificación y alcance de la auditoría (hasta 1 punto). Se valorará la exhaustividad en la identificación de los sistemas objeto de revisión, el detalle de las actividades planteadas y la claridad de los objetivos definidos.

2. Plan de ejecución y tiempos (hasta 1 punto). Se puntuará la calidad del plan propuesto, la adecuación de los tiempos previstos, la definición de hitos de seguimiento y la identificación de la posible afección a los servicios, junto con medidas de mitigación.
3. Metodología y herramientas empleadas (hasta 1 punto). Se tendrá en cuenta la robustez de la metodología, el uso de estándares reconocidos, la aplicabilidad de las herramientas técnicas propuestas y su adecuación a los sistemas del contrato.
4. Entrega de informes y propuestas de mejora (hasta 1 punto). Se valorará la claridad, detalle y utilidad de los informes de auditoría previstos, así como la inclusión de recomendaciones prácticas y propuestas de mejora para optimizar el servicio.

Se otorgará mayor puntuación a aquellas ofertas que incluyan un plan de auditoría bien estructurado, con un calendario realista, que contemple el impacto en los servicios, aporte un enfoque metodológico sólido y garantice informes finales útiles y orientados a la mejora continua.

3.- Mantenimiento Evolutivo (Hasta 4 puntos)

En este apartado se valorará la propuesta de actividades de mantenimiento evolutivo a realizar en cada uno de los sistemas objeto del contrato, así como la planificación y organización de su ejecución. El licitador deberá detallar las actuaciones previstas, los tiempos estimados, la posible afección a los servicios y la metodología empleada para su correcta implantación y seguimiento.

La puntuación se distribuirá de la siguiente forma:

- Plan de actividades y ejecución (hasta 1,5 puntos): claridad y exhaustividad de las actividades previstas en cada sistema, indicando tiempos estimados y, en su caso, grado de afección a los servicios, así como medidas de mitigación.
- Cronograma y dependencias (hasta 0,5 puntos): presentación de un cronograma que refleje cada actuación sobre cada sistema y las posibles dependencias entre ellas, evidenciando la secuenciación y planificación de las tareas.
- Metodología y herramientas (hasta 1 punto): descripción de los procedimientos y herramientas utilizadas para la implantación, seguimiento y control de las actualizaciones y mejoras, asegurando la mínima afectación a los servicios.

- Valor añadido y garantías de calidad (hasta 1 punto): inclusión de propuestas que aseguren la mejora continua, la compatibilidad con versiones existentes, la formación del personal o cualquier otra medida que aporte valor adicional al servicio.

4.- Asistencia técnica (Hasta 4 puntos)

En este apartado se valorará la propuesta del licitador relativa a las actividades de asistencia técnica, entendida como el soporte especializado que excede el mantenimiento correctivo o evolutivo, incluyendo nuevas configuraciones, desarrollos o análisis avanzados. Se tendrán en cuenta la organización, los recursos humanos asignados y la metodología para garantizar la correcta prestación del servicio.

La propuesta deberá incluir, como mínimo:

- Tabla resumen de grupos de asistencia. Se valorará la presentación de una tabla que indique los grupos de asistencia que participarán en las actividades, detallando al menos: horario de atención, número de integrantes, perfil y especialización técnica en cada uno de los sistemas objeto del contrato, y cualquier otro dato que permita evaluar la adecuación de los medios humanos.
- Otros perfiles técnicos participantes. Relación del resto de personal que intervenga en el contrato, especificando su papel, titulación, experiencia y otros aspectos de interés para la correcta valoración.

La puntuación se distribuirá de la siguiente forma:

- Planificación y estructura de los grupos de asistencia (hasta 1,5 puntos): claridad en la organización de los equipos, número de integrantes y definición de funciones.
- Nivel de conocimiento y especialización (hasta 1,25 puntos): experiencia y formación de los técnicos en los sistemas objeto del contrato, incluyendo certificaciones y competencias específicas.
- Metodología de intervención (hasta 0,75 puntos): descripción de procedimientos, herramientas y protocolos para el análisis, desarrollo y soporte avanzado de los sistemas, garantizando trazabilidad y mínima afectación a los servicios.
- Valor añadido y calidad del servicio (hasta 0,5 puntos): inclusión de medidas adicionales que mejoren la eficacia del soporte, la continuidad del servicio o la disponibilidad de recursos especializados.

5.- Formación (Hasta 4 puntos)

En este apartado se valorará la propuesta del licitador relativa a la prestación de servicios de formación técnica asociados a los sistemas objeto del contrato. Se tendrán en cuenta tanto la formación incluida en el soporte evolutivo (por ejemplo, relacionada con actualizaciones) como la propuesta de cursos adicionales sugeridos por el licitador para mejorar las capacidades del personal técnico de NASERTIC.

La puntuación se distribuirá de la siguiente forma:

- Plan de formación asociado a actualizaciones (hasta 1,5 puntos): Detallar los cursos previstos para el personal técnico de NASERTIC, vinculados a las actualizaciones de sistemas, incluyendo contenidos, duración, metodología y número de participantes.
- Recursos y metodología (hasta 1,5 puntos): Indicar los perfiles de instructores, acreditaciones o certificaciones de los formadores, así como métodos de impartición (presencial, remoto, mixto), herramientas utilizadas y mecanismos de evaluación del aprendizaje.
- Cursos adicionales sugeridos (hasta 1 puntos): Presentar propuestas de formación complementaria que aporten valor añadido al contrato, orientadas a mejorar conocimientos, habilidades y competencias del personal en relación con los sistemas Mitel y tecnologías asociadas.

6.- Mejora tecnológica (Hasta 2 puntos)

En este apartado se valorará la propuesta del licitador relativa a la incorporación de tecnologías o servicios adicionales no contemplados en los pliegos reguladores de la presente licitación. Se incluyen, a modo de ejemplo, sistemas de grabación, herramientas colaborativas, elementos de troubleshooting, análisis de red u otras soluciones que puedan aportar valor a la ejecución del contrato.

Las mejoras tecnológicas deberán presentarse con su correspondiente valor económico, teniendo en cuenta que:

- No forman parte de la oferta económica base ni de los criterios cuantificables mediante fórmulas del sobre C.

- No implican compromiso de contratación ni obligación de gasto adicional por parte de NASERTIC.

La puntuación se asignará considerando:

- Innovación y aplicabilidad (hasta 1 punto): interés y relevancia de la tecnología o servicio ofertado para la ejecución del contrato y mejora de los sistemas objeto del mismo.
- Relación calidad-precio de la mejora (hasta 1 punto): valoración de la adecuación del valor económico asignado respecto al beneficio que aporta la mejora, puntuando con la máxima puntuación a la oferta que presente la mejor relación, cero puntos si no se presenta mejora, y proporcional al resto de ofertas.

7.- Propuesta de regularización de soporte técnico por incorporación a planta durante la vigencia del contrato (Hasta 4 puntos)

La evaluación técnica se centrará en la calidad, alcance y condiciones del mecanismo propuesto por el licitador para la regularización del soporte técnico, considerando las variaciones en la planta de sistemas Mitel durante la vigencia del contrato (incorporaciones, bajas o cambios de componentes).

El licitador deberá presentar un plan técnico y económico de regularización del soporte, donde se valorarán los siguientes aspectos:

1. **Plan de análisis y regularización de la planta (hasta 1,5 puntos):** Se valorará la propuesta metodológica para el análisis anual de la planta de sistemas bajo soporte. Este plan deberá describir claramente:
 - Procedimiento para revisar y actualizar el inventario.
 - Fórmulas o criterios aplicables para calcular ajustes económicos.
 - Mecanismos de coordinación con NASERTIC para validar el inventario actualizado.

Se otorgará mayor puntuación a aquellas propuestas que mejoren las condiciones mínimas definidas en el pliego, por ejemplo, mediante menor periodicidad, automatización del análisis, trazabilidad documental o agilidad del proceso.

2. **Incorporaciones sin coste adicional (hasta 1,5 punto):** Se valorará la existencia de un porcentaje de nuevos elementos incorporados a la planta durante la vigencia

del contrato que queden incluidos en el soporte sin coste adicional. La máxima puntuación se otorgará a la propuesta que ofrezca el mayor porcentaje de incremento gratuito; las demás ofertas se puntuarán de forma proporcional, y se asignarán 0 puntos si no se ofrece ningún margen de crecimiento gratuito.

3. **Ajustes económicos sobre precios unitarios de soporte (1 punto):** Se valorará la claridad y condiciones de los ajustes económicos aplicables a la regularización del soporte técnico frente a incrementos o decrementos de la planta. El licitador deberá especificar:
- Criterios de cálculo de los ajustes.
 - Elementos y conceptos a los que se aplicarán.
 - Condiciones generales o restricciones, si las hubiera.

Se otorgará la máxima puntuación a la oferta que presente los mecanismos más claros, ventajosos y proporcionales; el resto se puntuará de forma proporcional, y se asignarán 0 puntos si no se presentan ajustes económicos.

B. CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS (70 PUNTOS):

El licitador deberá presentar su propuesta económica mediante el desglose incluido en el **Anexo III.1** ajustándose en todo caso a los límites y condiciones establecidos en el presente pliego, según los siguientes conceptos:

- **Soporte técnico:** Precio del soporte técnico/año desglosado por sistema y componente.
- **Mantenimiento evolutivo:** Precio del mantenimiento evolutivo/actuación, desglosado por sistema.
- **Auditorías:** Precio de auditoría/actuación, desglosado por sistema.
- **Asistencia Técnica:** Precio/hora de la asistencia técnica por perfil y precio dieta completa/día.
- **Formación:** Precio/hora de formador y precio dieta completa/día.

CONCEPTO	Puntos
1.- Soporte técnico	Hasta 50 puntos
2.- Mantenimiento evolutivo	Hasta 10 puntos
3.- Auditoría	Hasta 2,5 puntos
4.- Asistencia técnica	Hasta 5 puntos
5.- Formación	Hasta 2,5 puntos
TOTAL	70 puntos

1. Soporte Técnico (importe anual) (50 puntos):

- Se deberá presentar el desglose por subsistemas conforme al Anexo III.1.
- Los precios unitarios máximos previstos para cada subsistema en el apartado del valor estimado del contrato no podrán ser superados.
- En consecuencia, ofertar un precio unitario superior al previsto o superar la cifra anual total máxima establecida para este concepto supondrá la exclusión automática de la oferta.
- Oferta precio anual por el soporte técnico, siendo el precio máximo de licitación por este concepto de 110.000€ (IVA no incluido) (hasta 50 puntos).

Se aplicará la siguiente fórmula:

$P_{\text{oferta } i} = P_{\text{máxima}} * BO_{\text{oferta } i} * K$, donde:

- **$P_{\text{máxima}}$** = la puntuación máxima será 50 puntos.
- **$BO_{\text{oferta } i}$** : **Baja ofertada**. Dicho valor se calculará de la siguiente forma:

$$\left(\frac{\text{Precio máximo de licitación} - \text{Precio ofertado } (P_i)}{\text{Precio máximo de licitación}} \right)$$

- **$B_{\text{máx}}$** = Baja ofertada mayor de entre todas las ofertas.
- **K** = **K será igual a 4** si $B_{\text{máx}}$ es igual o inferior al 25%.
si $B_{\text{máx}}$ es superior al 25%, K será igual a $\frac{1}{B_{\text{máx}}}$.
- El resultado se redondeará a 2 decimales.

2. Mantenimiento evolutivo (precio por actuación) (10 puntos):

- Se deberá presentar el desglose conforme al Anexo III.1.
- Los precios unitarios de cada subsistema se considerarán **importes de referencia** y serán de aplicación en la duración del contrato.
- En consecuencia, ofertar la cifra anual total máxima establecida para este concepto supondrá la exclusión automática de la oferta.
- En todo caso, la suma de los precios unitarios ofertados no podrá superar el presupuesto máximo previsto para cada actuación del sistema completo: **52.000 € (IVA no incluido)**.

Se aplicará la siguiente fórmula:

$P_{\text{oferta } i} = P_{\text{máxima}} * BO_{\text{oferta } i} * K$, donde:

- **$P_{\text{máxima}}$** = la puntuación máxima será 10 puntos.
- **$BO_{\text{oferta } i}$** : **Baja ofertada**. Dicho valor se calculará de la siguiente forma:

$$\left(\frac{\text{Precio máximo de licitación} - \text{Precio ofertado } (P_i)}{\text{Precio máximo de licitación}} \right)$$

- **$B_{\text{máx}}$** = Baja ofertada mayor de entre todas las ofertas.
- **K** = **K será igual a 5** si $B_{\text{máx}}$ es igual o inferior al 20%.

si $B_{\max}$ es superior al 20%, K será igual a $\frac{1}{B_{\max}}$.

- El resultado se redondeará a 2 decimales.

3. Auditoría (precio por actuación) (2,5 puntos):

- o Se deberá presentar el desglose conforme al Anexo III.1.
- o Los precios unitarios de cada subsistema se considerarán **importes de referencia** y serán de aplicación en la duración del contrato.
- o En todo caso, la suma de los precios unitarios ofertados no podrá superar el presupuesto máximo previsto para cada actuación del sistema completo: **8.500 € (IVA no incluido)**.

Se aplicará la siguiente fórmula:

$P_{\text{oferta } i} = P_{\text{máxima}} * BO_{\text{oferta } i} * K$, donde:

- **$P_{\text{máxima}}$** = la puntuación máxima será 2,5 puntos.
- **$BO_{\text{oferta } i}$** : **Baja ofertada**. Dicho valor se calculará de la siguiente forma:

$$\left(\frac{\text{Precio máximo de licitación} - \text{Precio ofertado } (P_i)}{\text{Precio máximo de licitación}} \right)$$

- **$B_{\max}$** = Baja ofertada mayor de entre todas las ofertas.
- **K** = **K será igual a 5** si $B_{\max}$ es igual o inferior al 20%.
si $B_{\max}$ es superior al 20%, K será igual a $\frac{1}{B_{\max}}$.
- El resultado se redondeará a 2 decimales.

4. Asistencia técnica (precio/hora) (5 puntos):

- o Se deberá presentar el desglose conforme al Anexo III.1.
- o Oferta precio/hora por cada uno de los perfiles descritos y precio de dieta completa/día. No podrán superarse los siguientes importes máximos:
 - **Perfil 1 (H) – Técnico en horario laboral:** 80 €/h
 - **Perfil 1 (FH) – Técnico fuera de horario laboral:** 130 €/h
 - **Perfil 2 (H) – Especialista en horario laboral:** 110 €/h
 - **Perfil 2 (FH) – Especialista fuera de horario laboral:** 180 €/h
 - **Dietas por día:** 150 €
- o En consecuencia, ofertar un precio superior a los importes máximos establecidos supondrá la exclusión automática de la oferta.
- o A efectos de cómputo, se considerará:
 - **Horario laboral:** de lunes a viernes, de 07:00 a 21:00 horas.
 - **Fuera de horario laboral:** cualquier servicio fuera de dicho intervalo, incluyendo festivos nacionales.
 - El **importe por dietas** será de aplicación exclusivamente en aquellos casos en que la prestación del servicio se realice de forma presencial (in situ) y con una duración continuada superior a siete (7) horas. Dicho importe comprenderá, a

todos los efectos, los gastos asociados de desplazamiento, manutención y, en su caso, alojamiento.

Se aplicará la siguiente fórmula para cada uno de los precios requeridos:

$P_{\text{oferta } i} = P_{\text{máxima}} * BO_{\text{oferta } i} * K$, donde:

- **$P_{\text{máxima}}$** = la puntuación máxima será 5 puntos.
- **$BO_{\text{oferta } i}$** : **Baja ofertada**. Dicho valor se calculará de la siguiente forma:

$$\left(\frac{\text{Precio máximo de licitación} - \text{Precio ofertado } (P_i)}{\text{Precio máximo de licitación}} \right)$$

- **$B_{\text{máx}}$** = Baja ofertada mayor de entre todas las ofertas.
- **$K = K$ será igual a 4** si $B_{\text{máx}}$ es igual o inferior al 25%.
si $B_{\text{máx}}$ es superior al 25%, K será igual a $\frac{1}{B_{\text{máx}}}$.
- El resultado se redondeará a 2 decimales.

5. Formación (precio/hora) (2,5 puntos):

- Se deberá presentar el desglose conforme al Anexo III.1.
- Oferta precio/hora por cada uno de los perfiles descritos y precio de dieta completa/día.
- No podrá superar el importe máximo de 120 €/hora (IVA no incluido).
- Se aplicará, en su caso, el mismo criterio de dietas previsto en el apartado de asistencia técnica (150 €/día).
- Ofertar un precio superior a los importes máximos establecidos supondrá la exclusión automática de la oferta.

Se aplicará la siguiente fórmula para cada uno de los precios requeridos:

$P_{\text{oferta } i} = P_{\text{máxima}} * BO_{\text{oferta } i} * K$, donde:

- **$P_{\text{máxima}}$** = la puntuación máxima será 2,5 puntos.
- **$BO_{\text{oferta } i}$** : **Baja ofertada**. Dicho valor se calculará de la siguiente forma:

$$\left(\frac{\text{Precio máximo de licitación} - \text{Precio ofertado } (P_i)}{\text{Precio máximo de licitación}} \right)$$

- **$B_{\text{máx}}$** = Baja ofertada mayor de entre todas las ofertas.
- **$K = K$ será igual a 4** si $B_{\text{máx}}$ es igual o inferior al 25%.
si $B_{\text{máx}}$ es superior al 25%, K será igual a $\frac{1}{B_{\text{máx}}}$.
- El resultado se redondeará a 2 decimales.

2. **LOTE 2:**

A. **CRITERIOS CUALITATIVOS LOTE 2 (20 PUNTOS)**

CONCEPTO	Puntos
1.- Regularización de SWA	Hasta 20 puntos
TOTAL	20 puntos

La oferta técnica describirá el contenido de la propuesta de cada empresa licitadora señalando los aspectos más relevantes de la misma, en un **máximo de 8 hojas**. Para ello, la empresa licitadora deberá incluir, según especificaciones descritas en el Pliego de Condiciones Técnicas, indicando y desarrollando los siguientes extremos:

1. Propuesta de regularización de licencias SWA por incorporación a planta durante la vigencia del contrato (Hasta 20 puntos)

La evaluación técnica del Lote 2 se centrará en la calidad, alcance y condiciones del mecanismo propuesto por el licitador para la regularización anual del servicio de Software Assurance (SWA), incluyendo tanto el mantenimiento actualizado de la cobertura de soporte del fabricante como la adaptación a posibles cambios (incrementos o decrementos) en la planta de sistemas Mitel gestionados.

El licitador deberá presentar un plan técnico y económico de regularización del SWA, detallando los mecanismos propuestos para mantener actualizada la cobertura de soporte del fabricante Mitel ante incorporaciones de nuevos elementos a la planta (licencias, módulos o equipos).

Se valorarán los siguientes aspectos:

Plan de análisis y regularización de planta (Hasta 4 puntos).

Se valorará la propuesta metodológica presentada para el análisis anual de la planta SWA. Este plan debe describir de forma clara y detallada:

- El procedimiento propuesto para revisar el inventario y su cobertura SWA.
- La fórmula o condiciones de regularización aplicables.
- Los mecanismos de coordinación con NASERTIC para validar el inventario actualizado.

Se otorgará mayor puntuación a aquellas propuestas que mejoren expresamente las condiciones mínimas definidas en el pliego técnico (apartado B.2), ya sea por la periodicidad,

automatización del análisis, trazabilidad documental, condiciones económicas o agilidad del proceso.

Incremento de planta sin coste adicional. (Hasta 6 puntos).

Se valorará la existencia de un porcentaje de crecimiento de planta que quede exento de coste adicional durante el periodo contractual. Este porcentaje deberá estar claramente indicado en la propuesta.

La puntuación máxima se otorgará a la oferta que presente el mayor porcentaje de incremento gratuito. Las demás ofertas serán puntuadas de forma proporcional, y se asignarán 0 puntos a aquellas que no ofrezcan ningún margen de crecimiento sin coste.

Descuento aplicado sobre el precio de lista para regularización de SWA (Hasta 10 puntos).

Se valorará el porcentaje de descuento aplicado sobre los precios de lista del fabricante Mitel para las licencias, módulos u otros elementos SWA regularizados durante la vigencia del contrato, ya sea por incremento o decremento de planta.

El licitador deberá especificar:

- El porcentaje de descuento propuesto.
- Los conceptos y elementos a los que se aplicará.
- Las condiciones generales o restricciones del descuento, si las hubiera.

Se otorgará la máxima puntuación a la oferta que presente el mayor descuento porcentual. El resto se puntuará de forma proporcional. Las ofertas que no contemplen descuento recibirán 0 puntos.

Nota: La propuesta deberá ser coherente con los precios unitarios y criterios económicos definidos en la oferta económica, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Condiciones Administrativas (PCA) y en el apartado B.2 del Pliego Técnico.

C. CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS LOTE 2 (80 PUNTOS):

La empresa licitadora deberá presentar su oferta económica conforme al modelo incluido en el Anexo III.2, detallando el siguiente concepto:

1. Importe anual para la regularización del Software Assurance (SWA) del fabricante (SWA/año).

El licitador deberá incluir un desglose de precios unitarios por sistema, siguiendo el formato establecido en la tabla del Anexo III.2. Estos precios tendrán carácter vinculante y serán de aplicación durante toda la vigencia del contrato.

Los importes relativos a la regularización del SWA, tal como se recogen en el apartado del valor estimado del contrato, tendrán la consideración de importes máximos, por lo que no podrán ser superados en la oferta presentada.

En consecuencia, serán causas de exclusión automática de la licitación:

- La presentación de un precio superior al importe máximo previsto para cualquiera de los sistemas.
- La superación del importe total anual establecido como límite para la regularización del SWA, fijado en 190.000 € (IVA no incluido).

Por tanto, la empresa licitadora deberá ofertar, conforme al Anexo III.2, el precio anual por la regularización del Software Assurance del fabricante, teniendo en cuenta que:

- El importe máximo de licitación para este concepto es de 190.000 € (IVA no incluido).
- La puntuación máxima asignada a este criterio es de hasta 80 puntos.

Se aplicará la siguiente fórmula:

$P_{oferta\ i} = P_{máxima} * B_{Oferta\ i} * K$, donde:

- $P_{máxima}$ = la puntuación máxima será 80 puntos.
- $B_{Oferta\ i}$: Baja ofertada. Dicho valor se calculará de la siguiente forma:

$$\left(\frac{\text{Precio máximo de licitación} - \text{Precio ofertado } (P_i)}{\text{Precio máximo de licitación}} \right)$$

- $B_{máx}$ = Baja ofertada mayor de entre todas las ofertas.
- K = K será igual a 3 si $B_{máx}$ es igual o inferior al 33,33%.
si $B_{máx}$ es superior al 33,33%, K será igual a $\frac{1}{B_{máx}}$.
- El resultado se redondeará a 2 decimales.

3. LOTE 3:

A. CRITERIOS CUALITATIVOS LOTE 3 (30 PUNTOS)

CONCEPTO	Puntos
1.- Soporte correctivo	Hasta 8 puntos
2.- Auditoría	Hasta 4 puntos
3.- Mantenimiento Evolutivo	Hasta 4 puntos
4.- Renovación de contratos con Oracle	Hasta 4 puntos
5.- Asistencia técnica	Hasta 4 puntos
6.- Formación	Hasta 4 puntos
7.- Nuevos productos (OCOM)	Hasta 2 puntos
TOTAL	30 puntos

La oferta técnica describirá el contenido de la propuesta de cada licitador señalando los aspectos más relevantes de la misma, en un **máximo de 52 hojas**. Para que una oferta se considere como válida, deberá obtener una puntuación mínima de 10 puntos en su valoración. Para ello, la empresa licitadora deberá incluir, según especificaciones descritas en el Pliego de Condiciones Técnicas, indicando y desarrollando los siguientes extremos:

1.- Mantenimiento Correctivo (Hasta 8 puntos)

En este apartado se valorará la propuesta técnica presentada por las empresas licitadoras en relación con la organización, medios humanos y metodología destinada a la prestación del **servicio de soporte correctivo de Nivel 2 y Nivel 3** de los sistemas Oracle incluidos en el contrato.

La propuesta deberá incluir, como mínimo, los siguientes elementos:

- **Recursos humanos asignados:** descripción detallada del personal destinado al soporte correctivo, especificando roles, responsabilidades y disponibilidad. En particular, se deberá incluir información del **Director/a Técnico/a del Proyecto**, indicando titulación, experiencia profesional acreditada en entornos Oracle y cualquier otro dato relevante para la valoración.
- **Tabla resumen de grupos de soporte:** se valorará la presentación de una tabla que recoja los grupos de soporte implicados en la atención de incidencias, incluyendo:
 - Cobertura horaria y disponibilidad 24x7x365.
 - Número de integrantes del grupo.
 - Perfil técnico y nivel de especialización en sistemas Oracle.
 - Funciones y responsabilidades de cada miembro.

- **Otros perfiles técnicos participantes:** relación del resto de personal implicado en el contrato, especificando su papel, formación, experiencia y competencias relevantes.

Distribución de la puntuación (subcriterios):

1. **Dirección técnica del proyecto (hasta 1 punto):** se valorará la cualificación y experiencia del director técnico en proyectos de soporte Oracle, certificaciones oficiales y claridad de funciones en la propuesta.
2. **Equipo de soporte principal (hasta 1,75 puntos):** se evaluará la estructura del equipo, número de integrantes, definición de responsabilidades y adecuación del dimensionamiento a las necesidades del contrato.
3. **Nivel de conocimiento y especialización (hasta 1,5 puntos):** se valorará la experiencia demostrada del equipo en plataformas Oracle y la acreditación de formaciones o certificaciones oficiales.
4. **Organización y disponibilidad del servicio (hasta 1 punto):** se puntuará la cobertura horaria ofrecida, tiempos de respuesta ante incidencias y mecanismos de escalado al Nivel 3.
5. **Metodología de intervención (hasta 1 punto):** se valorará la descripción detallada de los procedimientos de diagnóstico, resolución y registro de incidencias, incluyendo trazabilidad y cumplimiento de ANS.
6. **Participación de otros perfiles técnicos (hasta 0,75 puntos):** se tendrán en cuenta perfiles adicionales, su experiencia y funciones específicas dentro del soporte correctivo.
7. **Tabla resumen de recursos y funciones (hasta 0,5 puntos):** se puntuará la presentación de una tabla clara y estructurada con roles, horarios, especializaciones y responsabilidades.
8. **Aspectos diferenciales y valor añadido (hasta 0,5 puntos):** se valorarán propuestas que incluyan mejoras adicionales, como disponibilidad ampliada, redundancia de recursos, procedimientos innovadores o certificaciones específicas de Oracle.

Se otorgará mayor puntuación a las ofertas que presenten equipos con experiencia contrastada en entornos Oracle, distribución clara de funciones y mecanismos eficaces de escalado y refuerzo para garantizar la continuidad del servicio.

2.- Auditoría (Hasta 4 puntos)

En este apartado se valorará la propuesta técnica presentada por las empresas licitadoras en relación con las **actividades de auditoría de los sistemas Oracle incluidos en el contrato**, con el objetivo de garantizar la seguridad, operatividad y cumplimiento de buenas prácticas.

La propuesta deberá incluir, como mínimo, los siguientes elementos:

- **Planificación y alcance de la auditoría (hasta 1 punto):** descripción de los sistemas objeto de revisión, criterios de priorización y objetivos de cada auditoría.
- **Plan de ejecución y tiempos (hasta 1 punto):** calendario de auditorías, definición de hitos, estimación de tiempos y medidas para minimizar el impacto sobre los servicios en producción.
- **Metodología y herramientas empleadas (hasta 1 punto):** estándares aplicados, herramientas técnicas utilizadas y procedimientos de auditoría para garantizar fiabilidad y trazabilidad.
- **Entrega de informes y propuestas de mejora (hasta 1 punto):** formato, periodicidad y contenidos de los informes, incluyendo recomendaciones y acciones de mejora aplicables a los sistemas Oracle.

Se otorgará mayor puntuación a aquellas ofertas que presenten un plan de auditoría **bien estructurado, realista, metodológicamente sólido y orientado a garantizar mejoras efectivas en los sistemas Oracle**, con un impacto mínimo sobre la operación en producción.

3.- Mantenimiento Evolutivo (Hasta 4 puntos)

En este apartado se valorará la propuesta técnica presentada por las empresas licitadoras en relación con **las actividades de mantenimiento evolutivo de los sistemas Oracle incluidos en el contrato**, con el objetivo de garantizar la actualización tecnológica controlada y la mejora continua de las plataformas en producción.

La propuesta deberá detallar, como mínimo:

- **Plan de actividades y ejecución (hasta 1,5 puntos):** descripción de las actualizaciones planificadas, versiones de software a implementar, estimación de tiempos, posibles afectaciones a los servicios y medidas de mitigación.

- **Cronograma y dependencias (hasta 0,5 puntos):** calendario de actuaciones, secuenciación de tareas y relaciones de dependencia entre sistemas para asegurar una correcta planificación.
- **Metodología y herramientas (hasta 1 punto):** procedimientos y herramientas utilizadas para la implantación, seguimiento y control de actualizaciones y mejoras, asegurando la mínima afectación a los servicios en producción.
- **Valor añadido y garantías de calidad (hasta 1 punto):** propuestas que aseguren compatibilidad con versiones existentes, documentación técnica, formación asociada al mantenimiento evolutivo y cualquier otra medida que aporte valor adicional al servicio.

Se otorgará mayor puntuación a aquellas ofertas que presenten **un plan detallado y estructurado, con metodología sólida, mínima afectación a los servicios y medidas claras de formación y documentación técnica**, garantizando la correcta evolución tecnológica de los sistemas Oracle.

4.- Propuesta de Renovación de contratos con Oracle (Hasta 4 puntos)

En este apartado se valorará la propuesta técnica del licitador en relación con la **gestión, tramitación y aseguramiento de la renovación de licencias y servicios de soporte de los productos Oracle incluidos en el contrato**, con el objetivo de garantizar la continuidad legal, operativa y técnica de las plataformas en operación.

La propuesta deberá incluir, como mínimo:

- **Plan de gestión de renovaciones (hasta 1,5 puntos):** descripción detallada de los procedimientos para el seguimiento de vencimientos, coordinación con Oracle y tramitación administrativa.
- **Control documental y evidencias (hasta 1 punto):** presentación de métodos para garantizar la trazabilidad y justificación de cada renovación, incluyendo certificados y comprobantes de cobertura de licencias y soporte.
- **Medios humanos y responsabilidades (hasta 0,75 puntos):** identificación del personal responsable de la gestión de renovaciones, roles y funciones dentro del proceso

- **Plan de comunicación y mitigación de riesgos (hasta 0,75 puntos):** procedimientos para garantizar que no haya interrupciones en los servicios, anticipando y gestionando posibles desviaciones o incidencias durante las renovaciones.

Se otorgará mayor puntuación a aquellas ofertas que presenten **un plan estructurado y completo, con roles claramente definidos, trazabilidad documental sólida y mecanismos eficaces de mitigación de riesgos**, garantizando la continuidad y legalidad de los sistemas Oracle gestionados.

5.- Asistencia técnica (Hasta 4 puntos)

En este apartado se valorará la propuesta técnica del licitador relativa a las actividades de **asistencia técnica especializada**, entendida como el soporte adicional que excede el mantenimiento correctivo, preventivo o evolutivo, incluyendo nuevas configuraciones, desarrollos o análisis avanzados sobre los sistemas Oracle.

La propuesta deberá incluir, como mínimo:

- **Tabla resumen de grupos de asistencia:** descripción de los equipos que participarán en las actividades de asistencia técnica, indicando al menos horario de atención, número de integrantes, perfil técnico y especialización en sistemas Oracle.
- **Otros perfiles técnicos participantes:** relación del resto del personal que intervenga en el contrato, especificando su papel, titulación, experiencia y cualquier aspecto relevante para la correcta prestación del servicio.
- **Metodología de intervención:** procedimientos y herramientas utilizadas para la ejecución de la asistencia técnica, garantizando trazabilidad, coordinación con NASERTIC y mínima afectación a los servicios.

Distribución de la puntuación (subcriterios):

1. **Planificación y estructura de los grupos de asistencia (hasta 1,5 puntos):** claridad en la organización de los equipos, número de integrantes y definición de funciones.
2. **Nivel de conocimiento y especialización (hasta 1,25 puntos):** experiencia y formación del personal técnico en sistemas Oracle, incluyendo certificaciones y competencias específicas.

3. **Metodología de intervención (hasta 0,75 puntos)**: descripción de procedimientos, herramientas y protocolos para el análisis, desarrollo y soporte avanzado de los sistemas, garantizando trazabilidad y mínima afectación a los servicios.
4. **Valor añadido y calidad del servicio (hasta 0,5 puntos)**: inclusión de medidas adicionales que mejoren la eficacia del soporte, la continuidad del servicio o la disponibilidad de recursos especializados.

Se otorgará mayor puntuación a aquellas ofertas que presenten equipos con experiencia contrastada en entornos Oracle, con roles claramente definidos, metodología documentada y mecanismos eficaces de coordinación y respuesta ante solicitudes de asistencia técnica.

6.- Formación (Hasta 4 puntos)

En este apartado se valorará la propuesta del licitador relativa a la prestación de **servicios de formación técnica** asociados a los sistemas Oracle incluidos en el Lote 3. Se tendrán en cuenta tanto la formación asociada a actualizaciones de sistemas (incluida en el contrato) como la formación adicional bajo demanda que pueda proponer el licitador para mejorar las capacidades del personal técnico de NASERTIC.

La propuesta deberá incluir, como mínimo:

- **Plan de formación asociado a actualizaciones (hasta 1,5 puntos)**: detalle de los cursos previstos para el personal técnico de NASERTIC, vinculados a las actualizaciones de sistemas Oracle, incluyendo contenidos, duración, metodología y número de participantes.
- **Recursos y metodología (hasta 1,5 puntos)**: identificación de los instructores, acreditaciones o certificaciones de los formadores, métodos de impartición (presencial, remoto o mixto), herramientas utilizadas y mecanismos de evaluación del aprendizaje.
- **Cursos adicionales sugeridos (hasta 1 punto)**: propuesta de formación complementaria que aporte valor añadido al contrato, orientada a mejorar conocimientos, habilidades y competencias del personal en relación con los sistemas Oracle.

7.- Nuevos productos (OCOM) (Hasta 2 puntos)

En este apartado se valorará la propuesta del licitador relativa al **suministro, instalación, configuración y soporte técnico del sistema OCOM/EOM** para la monitorización de los SBCs, incluyendo su incorporación a la planta de productos Oracle bajo el contrato.

La propuesta deberá incluir, como mínimo:

- **Oferta técnica de suministro e instalación (hasta 1 punto):** descripción de la solución propuesta, capacidades de la plataforma, número de canales concurrentes, procedimientos de configuración inicial y puesta en marcha.
- **Formación y documentación asociada (hasta 0,5 puntos):** detalle de la formación prevista para el personal designado por NASERTIC y entrega de documentación técnica completa y actualizada.
- **Plan de soporte técnico (hasta 0,5 puntos):** metodología y recursos destinados al soporte del producto hasta la fecha de renovación anual de licencias, incluyendo atención de incidencias y actualización de la solución.

Se otorgará mayor puntuación a aquellas ofertas que **garanticen la implantación efectiva, la formación completa del personal y un soporte técnico robusto**, asegurando la incorporación del sistema OCOM/EOM a la planta de productos Oracle de manera fluida y efectiva.

B. CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS LOTE 3 (70 PUNTOS):

El licitador deberá presentar su propuesta económica mediante el desglose incluido en el **Anexo III.3**, ajustándose en todo caso a los límites y condiciones establecidos en el presente pliego, según los siguientes conceptos:

- **Soporte técnico:** Precio del soporte técnico/año desglosado por sistema y componente.
- **Mantenimiento evolutivo:** Precio del mantenimiento evolutivo/actuación, desglosado por sistema.
- **Renovación de contratos con fabricante:** Precio de renovación de contratos/año.
- **Auditorías:** Precio de auditoría/actuación, desglosado por sistema.
- **Asistencia Técnica:** Precio/hora de la asistencia técnica por perfil y precio dieta completa/día.

- **Formación:** Precio/hora de formador y precio dieta completa/día.
- **Nuevos productos (EOM/OCOM):** precio de puesta en marcha y mantenimiento de EOM.

CONCEPTO	Puntos
1.- Soporte Técnico	Hasta 20 puntos
2.-Mantenimiento Evolutivo	Hasta 5 puntos
3.- Renovación de contratos	Hasta 27,5 puntos
4.- Auditoría	Hasta 2,5 puntos
5.- Asistencia técnica	Hasta 2,5 puntos
6.- Formación	Hasta 2,5 puntos
7.- Nuevos productos (OCOM)	Hasta 10 puntos
TOTAL	70 puntos

1. Importe del soporte técnico (importe anual) (20 puntos):

- Se deberá presentar el desglose del mismo conforme a la tabla del **Anexo III.3**.
- El precio anual previsto en el apartado del valor estimado del contrato tiene carácter de **importe máximo** y no podrán ser superados.
- La superación de dicho importe total (cifra anual) prevista para el soporte técnico, supondrá la **exclusión automática de la oferta**.
- Oferta precio anual por el soporte técnico, siendo el precio máximo de licitación por este concepto de 7.000€ (IVA no incluido).
- La puntuación máxima asignada a este criterio es de hasta 20 puntos.

Se aplicará la siguiente fórmula:

P_{oferta i} = P_{máxima} * BO_{oferta i} * K, donde:

- **P_{máxima}** = la puntuación máxima será 20 puntos.
- **BO_{oferta i}**: **Baja ofertada**. Dicho valor se calculará de la siguiente forma:

$$\left(\frac{\text{Precio máximo de licitación} - \text{Precio ofertado (Pi)}}{\text{Precio máximo de licitación}} \right)$$

- **B_{máx}** = Baja ofertada mayor de entre todas las ofertas.
- **K = K será igual a 4** si B_{máx} es igual o inferior al 25%.
si B_{máx} es superior al 25%, K será igual a $\frac{1}{B_{\max}}$.
- El resultado se redondeará a 2 decimales.

2. Precio de una actuación de mantenimiento evolutivo (importe anual) (5 puntos):

- Se deberá presentar el desglose conforme a la tabla del **Anexo III.3**.
- El importe ofertado no podrá superar el **presupuesto máximo previsto de 1.000 € por actuación** (IVA no incluido).
- La puntuación máxima asignada a este criterio es de hasta 5 puntos.
- Ofertar un precio superior a los importes máximos establecidos supondrá la exclusión automática de la oferta.

Se aplicará la siguiente fórmula:

$P_{oferta\ i} = P_{máxima} * BO_{oferta\ i} * K$, donde:

- **$P_{máxima}$** = la puntuación máxima será 5 puntos.
- **$BO_{oferta\ i}$: Baja ofertada.** Dicho valor se calculará de la siguiente forma:

$$\left(\frac{\text{Precio máximo de licitación} - \text{Precio ofertado (Pi)}}{\text{Precio máximo de licitación}} \right)$$

- **$B_{máx}$** = Baja ofertada mayor de entre todas las ofertas.
- **K** = **K será igual a 5** si $B_{máx}$ es igual o inferior al 20%.
si $B_{máx}$ es superior al 20%, K será igual a $\frac{1}{B_{máx}}$.
- El resultado se redondeará a 2 decimales.

3. **Importe de renovación de contratos con fabricante (importe anual) (27,5 puntos):**

- Se deberá presentar el desglose conforme a la tabla del **Anexo III.3**.
- El importe ofertado no podrá superar el **presupuesto máximo previsto de 11.000 € por actuación** (IVA no incluido).
- La puntuación máxima asignada a este criterio es de hasta 27,5 puntos.
- Ofertar un precio superior a los importes máximos establecidos supondrá la exclusión automática de la oferta.

Se aplicará la siguiente fórmula:

$P_{oferta\ i} = P_{máxima} * BO_{oferta\ i} * K$, donde:

- **$P_{máxima}$** = la puntuación máxima será 27,5 puntos.
- **$BO_{oferta\ i}$: Baja ofertada.** Dicho valor se calculará de la siguiente forma:

$$\left(\frac{\text{Precio máximo de licitación} - \text{Precio ofertado (Pi)}}{\text{Precio máximo de licitación}} \right)$$

- **B_{máx}** = Baja ofertada mayor de entre todas las ofertas.
- **K = K será igual a 4** si B_{máx} es igual o inferior al 25%.
si B_{máx} es superior al 25%, K será igual a $\frac{1}{B_{\max}}$.
- El resultado se redondeará a 2 decimales.

4. Precio de una auditoría (precio por actuación) (2,5 puntos):

- o Se deberá presentar el desglose conforme a la tabla del **Anexo III.3**.
- o El importe ofertado no podrá superar el **presupuesto máximo previsto de 1.000 € por actuación** (IVA no incluido).
- o La puntuación máxima asignada a este criterio es de hasta 2,5 puntos.
- o Ofertar un precio superior a los importes máximos establecidos supondrá la exclusión automática de la oferta.

Se aplicará la siguiente fórmula:

P_{oferta i} = P_{máxima} * BO_{oferta i} * K, donde:

- **P_{máxima}** = la puntuación máxima será 2,5 puntos.
- **BO_{oferta i}**: **Baja ofertada**. Dicho valor se calculará de la siguiente forma:

$$\left(\frac{\text{Precio máximo de licitación} - \text{Precio ofertado (Pi)}}{\text{Precio máximo de licitación}} \right)$$

- **B_{máx}** = Baja ofertada mayor de entre todas las ofertas.
- **K = K será igual a 5** si B_{máx} es igual o inferior al 20%.
si B_{máx} es superior al 20%, K será igual a $\frac{1}{B_{\max}}$.
- El resultado se redondeará a 2 decimales.

5. Precio hora de asistencia técnica (precio/hora) (2,5 puntos):

- o Se deberá presentar el desglose conforme a perfiles y condiciones definidos en el **Anexo III.3**.
- o Oferta precio/hora por cada uno de los perfiles descritos y precio de dieta completa/día. No podrán superarse los siguientes importes máximos:
 - **Perfil 1 (H) – Técnico en horario laboral:** 80 €/h
 - **Perfil 1 (FH) – Técnico fuera de horario laboral:** 130 €/h
 - **Perfil 2 (H) – Especialista en horario laboral:** 110 €/h

- **Perfil 2 (FH) – Especialista fuera de horario laboral:** 180 €/h
- **Dietas por día:** 150 €
- Ofertar un precio superior a los importes máximos establecidos supondrá la exclusión automática de la oferta.
- A efectos de cómputo, se considerará:
 - **Horario laboral:** de lunes a viernes, de 07:00 a 21:00 horas.
 - **Fuera de horario laboral:** cualquier servicio fuera de dicho intervalo, incluyendo festivos nacionales.
 - El **importe por dietas** será de aplicación exclusivamente en aquellos casos en que la prestación del servicio se realice de forma presencial (in situ) y con una duración continuada superior a siete (7) horas. Dicho importe comprenderá, a todos los efectos, los gastos asociados de desplazamiento, manutención y, en su caso, alojamiento.

Se aplicará la siguiente fórmula para cada uno de los precios requeridos:

$P_{\text{oferta } i} = P_{\text{máxima}} * BO_{\text{oferta } i} * K$, donde:

- **$P_{\text{máxima}}$** = la puntuación máxima será 2,5 puntos.
- **$BO_{\text{oferta } i}$** : **Baja ofertada**. Dicho valor se calculará de la siguiente forma:

$$\left(\frac{\text{Precio máximo de licitación} - \text{Precio ofertado } (P_i)}{\text{Precio máximo de licitación}} \right)$$
- **$B_{\text{máx}}$** = Baja ofertada mayor de entre todas las ofertas.
- **K** = **K será igual a 4** si $B_{\text{máx}}$ es igual o inferior al 25%.
si $B_{\text{máx}}$ es superior al 25%, K será igual a $\frac{1}{B_{\text{máx}}}$.
- El resultado se redondeará a 2 decimales.

6. Precio hora de formación (precio/hora) (2,5 puntos):

- Se deberá presentar el desglose conforme a la tabla del **Anexo III.3**.
- Oferta precio/hora del perfil descrito y precio de dieta completa/día.
- El importe ofertado no podrá superar los **120 €/hora** (IVA no incluido).
- Se aplicará, en su caso, el mismo criterio de dietas previsto en el apartado de asistencia técnica (**150 €/día**).
- La puntuación máxima asignada a este criterio es de hasta 2,5 puntos.

Se aplicará la siguiente fórmula para cada uno de los precios requeridos:

$P_{oferta\ i} = P_{m\acute{a}xima} * BO_{oferta\ i} * K$, donde:

- **$P_{m\acute{a}xima}$** = la puntuación máxima será 2,5 puntos.
- **$BO_{oferta\ i}$: Baja ofertada.** Dicho valor se calculará de la siguiente forma:

$$\left(\frac{\text{Precio máximo de licitación} - \text{Precio ofertado (Pi)}}{\text{Precio máximo de licitación}} \right)$$

- **$B_{m\acute{a}x}$** = Baja ofertada mayor de entre todas las ofertas.
- **$K = K$ será igual a 4** si $B_{m\acute{a}x}$ es igual o inferior al 25%.
si $B_{m\acute{a}x}$ es superior al 25%, K será igual a $\frac{1}{B_{m\acute{a}x}}$.
- El resultado se redondeará a 2 decimales.

7. Nuevos productos (EOM/OCOM) (Precio de implantación y soporte) (10 puntos):

- o El licitador deberá presentar el desglose de **equipamiento, instalación y soporte hasta la fecha de fin de contrato** conforme a la tabla del **Anexo III.3**.
- o El importe ofertado no podrá superar el **presupuesto máximo previsto de 20.000 €** (IVA no incluido).
- o La puntuación máxima asignada a este criterio es de hasta 10 puntos.
- o Ofertar un precio superior a los importes máximos establecidos supondrá la exclusión automática de la oferta.

Se aplicará la siguiente fórmula:

$P_{oferta\ i} = P_{m\acute{a}xima} * BO_{oferta\ i} * K$, donde:

- **$P_{m\acute{a}xima}$** = la puntuación máxima será 10 puntos.
- **$BO_{oferta\ i}$: Baja ofertada.** Dicho valor se calculará de la siguiente forma:

$$\left(\frac{\text{Precio máximo de licitación} - \text{Precio ofertado (Pi)}}{\text{Precio máximo de licitación}} \right)$$

- **$B_{m\acute{a}x}$** = Baja ofertada mayor de entre todas las ofertas.
- **$K = K$ será igual a 5** si $B_{m\acute{a}x}$ es igual o inferior al 20%.
si $B_{m\acute{a}x}$ es superior al 20%, K será igual a $\frac{1}{B_{m\acute{a}x}}$.
- El resultado se redondeará a 2 decimales.

15. APERTURA DE PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.

1.- Cumplimentación de la Declaración Ausencia de Conflicto de Intereses (DACI).

Con carácter previo a la apertura de las proposiciones, los miembros de la Mesa de Contratación cumplimentarán la Declaración Ausencia de Conflicto de Intereses (DACI).

Esta obligación se impone a todas las personas intervinientes en el procedimiento y, de una manera especial al órgano de contratación, a las personas que participen en la redacción de los pliegos del contrato (tanto el de cláusulas administrativas particulares como el de prescripciones técnicas), así como a la parte técnica que elabore los informes de valoración en el seno del contrato.

2.- Apertura de la oferta del sobre único “Documentación General y Propuesta de criterios cuantificables mediante fórmulas”. En acto interno, la mesa de contratación procederá a la apertura, análisis y calificación de la oferta de los licitadores, comprobando la presentación de la documentación general y, a continuación, se procederá a la calificación de los criterios cuantificables mediante fórmulas. La calificación se iniciará con la posible concurrencia de “ofertas anormalmente bajas”, procediendo de conformidad con el siguiente apartado.

Durante el proceso de calificación, en los casos en que la documentación general sea incompleta o presente alguna duda, se requerirá a la persona afectada para que la complete o subsane. En el caso de que, en la propuesta presentada para los criterios cualitativos y/o cuantificables mediante fórmula, la mesa de contratación aprecie oscuridad o inconcreción, esta podrá solicitar las aclaraciones complementarias oportunas.

Los requerimientos de aclaración y/o subsanación se comunicarán a través del módulo de notificaciones de PLENA, otorgando un plazo de respuesta, al menos, de cinco días. La falta de contestación transcurrido dicho plazo supondrá la exclusión en el procedimiento.

3.- Oferta anormalmente baja.

Cuando en un procedimiento de licitación se identifique una oferta anormalmente baja respecto de las prestaciones del contrato que haga presumir que no va ser cumplida regularmente, antes de rechazar la oferta la mesa de contratación comunicará dicha circunstancia al licitador/licitadores que la hubiere presentado, conforme a lo previsto en el artículo 98 de la Ley Foral de Contratos Públicos.

Se considerarán, en principio, anormalmente bajas las ofertas que se encuentren en los supuestos que se exponen a continuación. Para ello, se tendrán en cuenta las ofertas en porcentaje sobre el presupuesto máximo de previsto para el servicio de instalación de cada aula móvil:

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

4.- Desempate en la puntuación. Cuando por la aplicación de los criterios de selección señalados se produjera empate en la puntuación entre dos o más licitadores, éste se dirimirá, conforme a lo establecido en el artículo 99 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, a favor de la empresa que tenga (y así lo pruebe documentalmente) un mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad, siempre que éste no sea inferior al 2% y en su defecto, o persistiendo el empate, a favor de la empresa que acredite (y así lo pruebe documentalmente) la realización de buenas prácticas en materia de género.

En caso de producirse dicho empate, se solicitará a los licitadores interesados la acreditación de dichos extremos.

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

El órgano de contratación solicitará a la entidad que primero figure en el orden de prelación de las empresas licitantes en base a la puntuación obtenida, la documentación acreditativa detallada en la siguiente cláusula.

16. PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA

Entre las ofertas admitidas, una vez valoradas según los criterios de adjudicación establecidos, se solicitarán a las empresas licitadoras cuyas ofertas hayan obtenido mayor puntuación que, en el plazo máximo de 7 días naturales desde el envío de dicha solicitud, presente, a través de PLENA, la siguiente documentación:

1. Copia del NIF.
2. Escritura de constitución y/o modificación, en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, deberá aportarse la escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acto fundacional en el que constaren las normas por las que se regula su actividad inscrito en su caso, en el correspondiente Registro Oficial.
3. Poder notarial en el que se establezcan las facultades de representación de los firmantes de la proposición, o certificación del Registro Mercantil, justificativo de las facultades representativas. Los poderes generales, sujetos a inscripción en el Registro Mercantil, se presentarán con la justificación del cumplimiento de este requisito.

Estos dos últimos documentos podrán ser sustituidos por una certificación del Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral, además de la declaración jurada de su vigencia actual.

4. Documentación de acreditación de la solvencia económica y financiera, en los términos establecidos en la cláusula 8 del presente Pliego de Cláusulas Administrativas.
5. Documentación de acreditación de la solvencia técnica, en los términos establecidos en la cláusula 8 del presente Pliego de Cláusulas Administrativas.
6. Documentación de acreditación de la disposición de póliza de seguros de Responsabilidad Civil.

Se incluirá copia de la póliza de seguro, así como acreditación de estar al corriente del pago de la misma. En el supuesto de que la empresa licitadora no tuviera contratada en el momento de la preparación de la oferta una póliza o sus coberturas no alcanzaran el importe requerido, deberá presentar un compromiso de la entidad aseguradora de constituir y/o incrementarlo hasta el nivel exigido, en caso de resultar adjudicataria.

7. Documentación acreditativa de hallarse al corriente en las obligaciones tributarias, lo que se llevará a cabo de la siguiente manera:
 - Certificación administrativa de las Administraciones Tributarias de las que la empresa licitadora sea sujeto pasivo, de hallarse al corriente de las obligaciones tributarias.
 - Documentación acreditativa de hallarse al corriente en las obligaciones con la Seguridad Social lo que se llevará a cabo mediante una Certificación de la Tesorería General de la Seguridad Social de que la empresa licitadora se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social.
8. Documento acreditativo de alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas/Licencia Fiscal y último recibo del impuesto, cuando sea exigible.
9. Recibo del pago del seguro de responsabilidad civil en vigor

De conformidad con el artículo 22 de la LFC, son circunstancias, entre otras, motivo para apreciar prohibición de contratar en la empresa licitadora:

- Haber retirado indebidamente su proposición en un procedimiento de adjudicación, o haber imposibilitado la adjudicación del contrato a su favor por no cumplimentar la documentación exigible para realizar la propuesta de adjudicación a su favor dentro del plazo señalado mediando dolo, culpa o negligencia.
- Haber dejado de formalizar el contrato, que ha sido adjudicado a su favor, en los plazos previstos en esta ley foral por causa imputable a la empresa adjudicataria.

La mesa de contratación examinará la documentación aportada y en el caso que sea conforme a lo previsto en las Condiciones Reguladoras, elevará la propuesta de adjudicación del con-

trato al órgano de contratación. Si la documentación no cumpliera las condiciones establecidas, la mesa de contratación realizará una nueva propuesta de adjudicación a la siguiente persona licitadora que haya obtenido mayor puntuación.

Las propuestas de adjudicación no generan derecho alguno mientras no se apruebe la resolución de adjudicación.

- **Reutilización de la documentación acreditativa**

En el supuesto en el que la empresa licitadora ya hubiera hecho entrega de la documentación acreditativa relativa a la capacidad, representación, solvencia y habilitación empresarial o profesional a NASERTIC en el marco de un procedimiento de licitación anterior, podrá solicitarse la reutilización de la documentación indicada, debiendo acompañar una declaración responsable donde manifieste que las condiciones acreditadas siguen vigentes, y siempre y cuando no hubiera transcurrido el plazo de 3 años.

La solicitud deberá hacerse en el momento de presentación de oferta, debiendo indicar el procedimiento anterior en el que se hubiera aportado la documentación descrita.

La reutilización de la documentación no será de aplicación a la documentación acreditativa de hallarse al corriente en las obligaciones tributarias, previstas en el punto 8.

17. ADJUDICACIÓN

Una vez efectuadas las actuaciones descritas, se informará a las empresas licitadoras interesadas sobre las decisiones adoptadas, conforme al artículo 100.3 de la LFC.

La decisión de adjudicación tendrá suspendidos sus efectos durante el plazo de 10 días naturales contados desde la fecha de remisión de la notificación de adjudicación, si dicha remisión se realiza a través de medios electrónicos, y durante el plazo de 15 días naturales, si la remisión se produjese a través de medios no electrónicos.

No obstante, no aplicará el plazo de suspensión previsto, en estos supuestos:

- Cuando se haya presentado una única oferta.
- En caso de concurrencia de empresas licitadoras, la renuncia expresa de las personas interesadas a interponer una reclamación.

En ambos supuestos, se podrá continuar con la tramitación del procedimiento.

NASERTIC se reserva la facultad de declarar desierta la licitación motivando justificadamente dicha decisión.

18. FORMALIZACIÓN DE CONTRATO

El contrato se formalizará en el plazo de 10 días naturales contados desde la terminación del plazo de suspensión de la adjudicación establecido en artículo 101.2 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, salvo que se haya interpuesto reclamación en materia de contratación pública contra la adjudicación del contrato, en cuyo caso, quedará suspendido hasta el momento en que se resuelva dicha reclamación o hasta que transcurra el plazo legal para resolverla.

III. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

19. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

- **Disposiciones generales**

Los trabajos se iniciarán el mismo día de formalización del contrato, o en su caso, el que determinen los responsables del contrato en NASERTIC.

Durante la ejecución del contrato la adjudicataria deberá prestar el servicio con la continuidad que se establece en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En el supuesto que durante la duración del contrato la empresa adjudicataria precise la sustitución del personal adjudicado al contrato, la misma deberá realizarse previa autorización de NASERTIC.

El contrato se ejecutará con estricta sujeción a las presentes cláusulas y al Pliego de Prescripciones Técnicas que sirven de base al contrato, conforme a las instrucciones que por escrito sean dadas por el personal encargado de NASERTIC, lo cual tendrá carácter contractual.

El incumplimiento de las órdenes que, en su caso, sean dictadas implicará la imposición de las penalidades establecidas en el presente Pliego.

El contratista no podrá sustituir al personal facultativo adscrito a la realización de los trabajos ni a los subcontratistas, sin la expresa autorización del responsable del contrato.

- **Responsabilidad del adjudicatario en la ejecución del contrato.**

El adjudicatario será responsable 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 NASERTIC o para terceros de las acciones, omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. La adjudicataria responderá además de los deterioros que puedan surgir en el mobiliario, materiales e instalaciones causadas por el personal a su servicio, ya sea por negligencia o dolo, reparándolo a su costa o satisfaciendo la indemnización procedente.

Si durante la ejecución del contrato se produjeran circunstancias que impidan mantener las condiciones normales del contrato (huelga de personal, no-sustitución de bajas o vacaciones o cualquier otra que produzca perturbaciones en la adecuada prestación del contrato con repercusiones en el interés público), NASERTIC, con independencia de otras medidas previstas en el presente Pliego o en el Pliego de Prescripciones Técnicas, tiene la facultad, previo aviso al adjudicatario, de subsanar tales carencias de la forma que considere más oportuna.

Cuando el contratista o personas de él dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, NASERTIC podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado. El incumplimiento de los compromisos de adscripción de los medios personales o materiales a la ejecución del contrato, podrá ser causa de resolución, o dará lugar, en su caso, a la imposición de las penalidades señaladas en el presente Pliego.

20. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

Condiciones especiales de ejecución:

- En toda la documentación que se genere como consecuencia de la ejecución el contrato, la empresa adjudicataria deberá utilizar un lenguaje 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.
- Disponer de un servicio de prevención de riesgos laborales (propio, mancomunado o externo) y de un plan de seguridad y salud en vigor y ejecutándose, todo ello de conformidad a la normativa vigente.
- Todas las condiciones especiales de ejecución que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen de la ejecución del mismo.

La empresa adjudicataria 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.

21. RIESGO Y VENTURA

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del adjudicatario 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.

22. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

El contratista deberá tener suscrito un seguro de Responsabilidad Civil que cubra las reclamaciones de terceros por daños materiales, daños personales y sus consecuencias, de los que

el Contratista sea legalmente responsable, bien sea directa, solidaria o subsidiariamente, y que sean consecuencia del desarrollo de sus obligaciones conforme a lo establecido en el contrato.

El límite de esta póliza de seguro será de seiscientos mil euros (600.000€) por siniestro y anualidad.

Las coberturas incluidas en este seguro serán, como mínimo, las siguientes:

- Responsabilidad Civil Explotación (que incluya expresamente el suministro a NASERTIC)
- Responsabilidad Civil Productos y Responsabilidad Civil Patronal (con un sublímite mínimo de trescientos mil euros (300.000€) por víctima)

En caso de que se vayan a subcontratar servicios para la ejecución del contrato, se deberán incluir las coberturas de:

Responsabilidad Civil Cruzada (con un sublímite mínimo de trescientos mil euros (300.000€) por víctima)

Responsabilidad Civil Subsidiaria de Subcontratistas.

Asimismo, se deberán incluir las fianzas y gastos de defensa civil y penal

En el seguro se deberá nombrar a NASERTIC como asegurado adicional, sin perder su condición de tercero en póliza.

No se aceptarán sublímites más allá de los expresamente previstos (RC Patronal y RC Cruzada, en su caso).

23.SUBCONTRATACIÓN

Conforme al artículo 107.1 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, las prestaciones del contrato podrán ser objeto de subcontratación, salvo aquellas de carácter personalísimo, cuando quien licite, en el momento de acreditar su solvencia haya presentada una relación exhaustiva de los subcontratistas en los términos establecidos en el artículo 18 de la citada Ley Foral.

El contrato entre el adjudicatario del contrato y su subcontratista no preverá unas condiciones de pago más desfavorables que las señaladas en Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos y, en su caso, las reguladas en el presente Pliego, debiendo al menos, los salarios y gastos estipulados en el Convenio Colectivo Laboral aplicable al objeto del contrato.

El contratista deberá informar a los representantes de los trabajadores de la subcontratación, de acuerdo con la legislación laboral. El conocimiento que tenga NASERTIC de los subcontratos celebrados no alterarán la responsabilidad exclusiva del contratista principal. Los subcontratistas no tendrán en ningún caso acción directa frente a NASERTIC por las obligaciones contraídas con ellos por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato principal y de los subcontratos.

La subcontratación de prestaciones no permitidas por el Pliego será ilegal y dará lugar a la resolución del contrato.

24.DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

1.- El contratista tendrá derecho a:

- Al abono de las prestaciones efectuadas en los plazos previstos en el presente Pliego.
- A la revisión de precios en las condiciones previstas en este Condicionado.
- Al abono de los intereses de demora en el pago de las prestaciones en la forma legalmente prevista.
- A suspender el cumplimiento del contrato por demora en el pago de las prestaciones superior a cuatro meses.
- A ejercitar el derecho de resolución del contrato cuando la demora en el pago sea superior a ocho meses, y al resarcimiento de los perjuicios originales por esta demora.
- A la devolución de la garantía para el cumplimiento de las obligaciones, una vez concluida la prestación del contrato y transcurrido el plazo de garantía sin que resultasen responsabilidades que hubiesen de ejercitarse sobre la misma.
- A percibir indemnizaciones por daños y perjuicios derivados de la resolución del contrato por incumplimiento de NASERTIC.
- A ser indemnizado por daños y perjuicios en los casos de fuerza mayor, siempre que no concurra actuación imprudente por causa del contratista.
- A subcontratar parcialmente las prestaciones propias del contrato conforme a lo previsto
- A ejercitar el derecho a la resolución del contrato por las causas recogidas en el artículo 224 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.
- El resto de derechos legalmente atribuidos al contratista.

2.- Los abonos al contratista se efectuarán mediante transferencia bancaria a la entidad financiera que señale.

3.- Obligaciones del adjudicatario.

Serán obligaciones del adjudicatario además de las obligaciones generales derivadas del régimen jurídico del presente contrato las siguientes:

Modo de prestación del contrato:

- Desarrollar el contrato del modo dispuesto en la contratación u ordenado posteriormente por el responsable del contrato de NASERTIC.
- Aceptar las modificaciones del contrato que se acuerden de conformidad con lo establecido en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.
- Cumplir el programa de ejecución de los trabajos, así como el plazo total o los plazos parciales fijados para el desarrollo del contrato.
- No ejecutar trabajos no incluidos en el contrato sin haber sido autorizados por NASERTIC
- Abonar los gastos que se deriven de la obtención de autorizaciones, licencias, documentos, etc.
- Abonar los impuestos, derechos, tasas, compensaciones, precios públicos, otras prestaciones patrimoniales de carácter público y demás gravámenes y exacciones que resulten de la aplicación, según las disposiciones vigentes, con ocasión o como consecuencia del contrato o de su ejecución.
- Abonar cualquier otro gasto que, para la ejecución del objeto del contrato, esté incluido en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Entre otros, cualesquiera gastos a que dé lugar la realización del contrato, tales como: todo el coste de personal; coste del material, elementos y útiles de necesarios para la ejecución del contrato; coste de la maquinaria necesaria para la prestación del servicio; gastos derivados del mantenimiento y conservación de la maquinaria y demás medios materiales; vestuario del personal; financieros; seguros, transportes; desplazamientos; honorarios; etc.
- Igualmente, aquellos daños ocasionados en los bienes del lugar de trabajo o de los usuarios del servicio o ciudadanos correrán a cargo del adjudicatario y su no-atención será considerado como falta grave.
- Evitar la contaminación que se entenderá comprensiva del medio ambiente atmosférico, de los recursos naturales (cursos de agua, masas forestales ,...) y de cualesquiera otros bienes que puedan resultar dañados por motivo de la ejecución del contrato, cumpliendo las órdenes de la dirección para evitar contaminaciones.

25.REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO

Condiciones generales:

- 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 a contratar.

- Que la oferta económica deberá ser adecuada para que la empresa adjudicataria 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.

Aseguramiento de riesgos: El contratista deberá tener suscritos, a su cargo, los seguros obligatorios, así como una póliza de responsabilidad civil durante el tiempo de vigencia del contrato que cubra los posibles daños y perjuicios ocasionados por el desarrollo del servicio, con una cobertura no inferior a la cuantía señalada como precio de licitación.

Vigilancia y seguimiento del contrato: El adjudicatario será responsable de la vigilancia y seguimiento del contrato, sobre todo en lo que se refiere a los horarios, materiales y tareas desempeñadas por el personal que los preste.

26.ABONO DE LOS TRABAJOS.

Condiciones de abono de los trabajos.

En el caso de los servicios que forman parte del recurrente anual del contrato, la emisión de la factura y, por tanto, el pago del importe resultante de la adjudicación se abonará mensualmente durante la prestación del servicio por parte del adjudicatario.

En el caso de los servicios bajo demanda objeto de contrato previstos en el presente pliego, la única obligación de pago será por los trabajos efectivamente realizados, y la factura se emitirá a la finalización de cada uno de ellos, bajo la conformidad del responsable del proyecto.

En cualquier caso, el pago se realizará en el plazo de sesenta días naturales desde la recepción de la factura o documento equivalente que acredite la realización de los trabajos objeto del contrato, en la cuenta bancaria indicada al efecto por el adjudicatario. Si se observase que la

factura presentada adolece de algún requisito exigible, se solicitará su subsanación sin que empiece a computarse el plazo indicado en el párrafo siguiente hasta su corrección.

27. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Una vez perfeccionado el contrato, solo podrá modificarse por motivos de interés público, sin afectar a su contenido sustancial, introduciendo las variaciones estrictamente indispensables para responder a la causa objetiva que las haga necesarias, sin que, en ningún caso, el importe acumulado de las modificaciones exceda del 20% del precio de adjudicación del contrato de cada uno de los lotes y actividades del contrato previstas, soporte técnico, modificaciones de planta o ejecución bajo demanda, y sin que puedan alterarse el resto de las condiciones esenciales del contrato.

Por lo tanto, y respetando los límites previstos en el artículo 114.1 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, se prevé la variación del recurrente mensual por variación de las características que el servicio pueda sufrir, y que en la actualidad no son previsibles, así como la inclusión de nuevas necesidades de servicio y por tanto aumento de necesidad de contratación de los servicios del lote primero y segundo.

Las modificaciones del contrato que no estén debidamente aprobadas por NASERTIC, de acuerdo con lo previsto en este Pliego, originarán responsabilidad en el contratista, perdiendo todo derecho al abono de dichas modificaciones ejecutadas sin autorización.

28. RÉGIMEN DE INCUMPLIMIENTOS Y PENALIDADES

1.- Ejecución defectuosa

Cuando la entidad adjudicataria o personas dependientes de esta incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del mismo o por baja en el rendimiento convenido, NASERTIC podrá aplicar el régimen de penalizaciones que a continuación se establece, y ello con independencia de que pueda dar instrucciones precisas y detalladas con el fin de remediar las faltas o defectos observados y pueda repercutir sobre la entidad adjudicataria los costes derivados del incumplimiento.

NASERTIC descontará de la factura, el importe correspondiente a las prestaciones no satisfechas exigiendo, si se producen daños o perjuicios, la correspondiente indemnización.

2.- Faltas penalizables.

A efectos contractuales se considerará falta sancionable toda acción u omisión del adjudicatario que suponga un quebranto de las exigencias especificadas en el Pliego o en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

Con el fin de determinar la existencia o no 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.

Toda falta cometida por el contratista, sin perjuicio de los anteriormente expuestos, se clasificará atendiendo a su trascendencia, proporcionalidad e intencionalidad en: leve, grave o muy grave.

3.1. Descripción de las faltas

Se establece la siguiente clasificación de incumplimientos y los posibles hechos, con carácter enunciativo y no limitativo:

Falta leve: Se considerarán faltas leves aquellas que, afectando desfavorablemente al funcionamiento y eficiencia del contrato, no sean debidas a actuación realizada maliciosamente, ni lleven unidos peligros a personas, animales o cosas, ni reduzca la vida económica de los trabajos realizados, etc. Entre otras serán las siguientes:

- Demora injustificada en la ejecución de trabajos
- Comportamiento irregular o poco decoroso del personal de la entidad adjudicataria
- Falta de exactitud de facturas y justificantes.

Falta grave: Son clasificadas como faltas graves aquellas que como consecuencia de realización deficiente de las inspecciones o de los distintos trabajos exigidos o de las prestaciones y exigencias contractuales, puedan influir negativamente en la vida económica de los trabajos realizados o causar molestias y peligros a los usuarios.

- El retraso o suspensión en la entrega de los trabajos. Las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido continuado.
- En general el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones y la reincidencia de un mismo incumplimiento leve anterior.
- No guardar la debida discreción respecto de los asuntos que se conozcan en razón del contrato prestado.

- No reparar los daños producidos en los bienes del centro o de los usuarios como consecuencia del uso de productos inadecuados.
- La no prestación de alguna de las operaciones o servicios contratados,
- La falta o ausencia de recursos humanos o materiales.

Falta muy grave: Son clasificadas como faltas muy graves aquellas actuaciones que revistan una infracción de condiciones de especial relevancia u obedezcan a una actuación maliciosa del contratista.

Entre otras las siguientes:

- Se impondrán al contratista penalidades por incumplir los criterios de adjudicación o cuando se incumplan alguno o algunos de los compromisos asumidos en su oferta.
- Incumplimiento de las condiciones establecidas para la subcontratación.
- Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato
- La inobservancia de las medidas de seguridad y salud en los trabajos, así como el incumplimiento de las demás obligaciones laborales o sociales en relación a sus trabajadores.
- El fraude económico a NASERTIC, mediante certificaciones o facturas no acordes con la realidad, o a través de cualquier medio, sin que sea necesaria la existencia de dolo.
- El retraso o suspensión en la entrega de los trabajos o el abandono del contrato.
- La acumulación o reiteración de la misma falta grave.
- La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del contrato, tanto en su calidad como en la cantidad.
- La negativa infundada a realizar las prestaciones propias del contrato, siempre que ésta sea una actitud directamente imputable al adjudicatario o a sus directivos responsables o empleados.
- Cualquier conducta constitutiva de delito, especialmente, coacciones y robo en las instalaciones.
- Ceder los derechos y obligaciones dimanantes del contrato sin autorización de NASERTIC
- La inobservancia de la obligación de secreto profesional.
- La actitud deliberada de permitir el deterioro de un elemento o instalación.

- Incumplimiento de las obligaciones dispuestas en este Pliego en materia medioambiental.

3.2- Cuantía de las penalidades.

Sin perjuicio de las cuantías reguladas para los retrasos en el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio detallados en el apartado 7 del Pliego de Condiciones Técnicas, el resto de faltas contractuales serán penalizadas de la siguiente forma:

- Faltas leves: Cada falta leve, podrá ser sancionada con un importe de entre el 1% y el 3% del precio del contrato.
- Faltas graves: Por cada comisión de una falta grave, podrá ser sancionado el contratista con un importe de entre el 3,01% y el 5% del precio del contrato.
- Faltas muy graves: La falta muy grave podrá ser sancionada o bien, con un importe de entre el 5,01% y el 10% del precio del contrato, o bien, siempre y cuando se acredite el incumplimiento culpable del adjudicatario, mediante la resolución del contrato. Asimismo, si durante la ejecución del contrato se registrasen cinco faltas graves, NASERTIC podrá resolver el contrato.

El límite máximo de la cuantía total de las penalidades que pueden imponerse a un contratista no podrá exceder del 20% del importe de adjudicación.

No podrán alegarse como causas de fuerza mayor o causa justificada para el incumplimiento de sus obligaciones:

- a) Condiciones climatológicas adversas no excepcionales o de efecto catastrófico.
- b) Paros laborales internos de la empresa adjudicataria.
- c) Vacaciones o bajas laborales de su personal o de terceros.

Las faltas serán comunicadas por escrito en las reuniones de seguimiento que se realicen entre el coordinador del contrato y los responsables del mismo en NASERTIC. Los importes de las penalidades se harán efectivos mediante la deducción de los mismos de las facturas emitidas o bien mediante la ejecución de la garantía presentada.

29. CESIÓN DEL CONTRATO

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato solo podrán ser cedidos a un tercero, siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido determinantes en la adjudicación, cuando concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 108

de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, y ello no implique otras modificaciones sustanciales del contrato o tenga por objeto eludir la aplicación de dicha Ley Foral. El cesionario quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cedente.

4. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

30. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

A la finalización del contrato se emitirá un informe sobre la correcta ejecución del contrato y se publicará dicho informe en el Portal de Contratación de Navarra. Recogerá los porcentajes de cesión y subcontratación y servirá para acreditar la solvencia en futuras licitaciones, sin necesidad de requerir certificado específico al órgano de contratación.

La falta de publicación de dicho informe dará a entender que NASERTIC tiene reservas con la correcta ejecución del contrato.

31. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Serán causas de resolución del contrato cualquiera de las contempladas en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos y, además, la reiteración de faltas graves o muy graves podrá suponer la resolución del contrato.

Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista, éste deberá indemnizar los daños y perjuicios ocasionados a NASERTIC, a tal efecto, le será incautada la garantía en la cuantía necesaria para cubrir los daños y perjuicios que se hayan acreditado.

5. RÉGIMEN JURÍDICO

32. RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Las reclamaciones en materia de contratación pública se interpondrán y resolverán según lo establecido en los artículos 122 y siguientes de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

33. SUMISIÓN A FUERO

La presentación de una oferta al presente concurso implica la aceptación de la sumisión de la empresa licitadora a la competencia de los Juzgados y Tribunales de Pamplona para cuantas acciones y reclamaciones puedan derivarse del presente contrato y respecto de las que sea válida dicha sumisión.

6. CONFIDENCIALIDAD

34. TRANSPARENCIA PÚBLICA DE LAS ADJUDICACIONES

Quienes concurran a la licitación, deberán aceptar voluntariamente dar transparencia a todos los datos derivados de los procesos de licitación, adjudicación y ejecución hasta su finalización.

35. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

1.- Confidencialidad

La persona adjudicataria (y los miembros de su equipo de trabajo) queda obligada a tratar de forma confidencial y reservada la información recibida, así como a tratar los datos conforme a las instrucciones y condiciones de seguridad que dicte el responsable de cada empresa.

La persona adjudicataria deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato al que se le haya dado el referido carácter o que, por su propia naturaleza, deba ser tratada como tal y estará obligado a guardar sigilo respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo, durante la vigencia del contrato y los cinco años posteriores al vencimiento de éste.

La persona adjudicataria no podrá utilizar para sí ni proporcionar a terceros dato alguno de los trabajos contratados ni publicar, total o parcialmente, el contenido de los mismos sin autorización escrita del órgano de contratación. La persona adjudicataria adquiere, igualmente, el compromiso de la custodia fiel y cuidadosa de la documentación que se le entregue para la realización del trabajo y, con ello, la obligación de que ni la documentación ni la información que ella contiene o a la que acceda como consecuencia del trabajo llegue, en ningún caso, a poder de terceras personas.

2.- Seguridad de la información

La empresa adjudicataria se compromete a:

- a) Dar a conocer a sus empleados o personas a cargo la Política del Sistema Integrado de Gestión, así como las Directrices de Seguridad que les sean de aplicación, para su correcto cumplimiento, así como los requisitos de seguridad exigidos.
- b) Evaluar los posibles riesgos en calidad y seguridad de la información en la custodia y utilización de la información obtenida, así como en el diseño de la propuesta a licitar. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria establecer las medidas necesarias para la segura y correcta prestación del futuro servicio o encomienda determinada el pliego del expediente indicado *ut supra*. La adjudicataria responderá frente a NASERTIC de los daños y perjuicios que le haya podido ocasionar como consecuencia del incumplimiento de este clausulado.
- c) Tener adoptadas, en todos los equipos utilizados para la custodia y utilización de la información obtenida, y aquellos equipos a su cargo que por estar en la misma red puedan suponer un vector de ataque, las medidas de seguridad técnicas, tales como: cifrado de almacenamiento, sistemas de control de acceso, antivirus, etcétera. La adjudicataria se hace responsable de cualquier brecha de seguridad/ataque ocasionada desde su equipamiento a equipos de Nasertic o de terceros.
- d) Cumplir con las normas de uso aceptable de los activos establecidas por Nasertic en su gestión de la seguridad de la información.
- e) Ubicarse en emplazamientos securizados y protegidos con el fin de reducir los riesgos derivados de las amenazas externas.
- f) Proteger la infraestructura tecnológica, que así lo necesite, contra fallos de provisión en el suministro eléctrico.
- g) De forma específica la empresa adjudicataria no debe almacenar sine die la información obtenida. Si no que, en el momento de terminar el objeto de este acuerdo, ha de devolver o eliminar de forma segura la información asociada. En caso de que la adjudicataria requiera la misma información para otro objeto, se le proporcionará por parte de Nasertic previa firma de un nuevo acuerdo de confidencialidad.
- h) Aplicar dentro de lo posible principios de ingeniería de sistemas seguros.
- i) Garantizar el manejo de la información de acuerdo al criterio de clasificación establecido.
- j) Durante el estudio para la realización de la oferta, la empresa adjudicataria ha de notificar a Nasertic cualquier punto débil – vulnerabilidad, riesgo, etc. – que observe o que sospeche que exista, en los sistemas o servicios, indistintamente de que la empresa adjudicataria opere o despliegue dichos sistemas o no.

- k) Se establece la obligatoriedad de que los recursos técnicos necesarios para la recogida, almacenamiento, tratamiento y gestión de dichos sistemas se encuentren situados en territorio de la Unión Europea.

3.- Protección de datos

2.1.- Normativa

De conformidad con la Ley Foral 2/2018 de 13 de abril de Contratos Públicos, por la que se transponen al ordenamiento jurídico Navarro las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el 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 (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

2.2.- Información sobre los tratamientos de datos de los licitadores

En relación con el tratamiento de los datos de carácter personal que pudieran darse como consecuencia de la adjudicación, de conformidad con lo indicado en el art. 13 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) se informa a los licitadores de los siguientes extremos:

- **Datos del Responsable:** Navarra de Servicios y Tecnologías, S.A.U.. (en adelante el Responsable) sita en Calle Orcoyen s/n - 31011 Pamplona (Navarra), con número de Telf.: 848420500 y dirección de correo electrónico: info@nasertic.es

- **Finalidad y legitimación de los tratamientos:**

- a) Gestionar la participación de los Licitadores en la licitación. Este tratamiento queda legitimado por el consentimiento válidamente prestado por éstos en el momento de la presentación de su candidatura.
- b) En el caso de resultar adjudicatario de la licitación se emplearán los datos del adjudicatario para el control y ejecución de la relación jurídica que surja entre las partes. El

tratamiento está legitimado en virtud de la ejecución del contrato que regirá la prestación de los servicios objeto de la presente licitación.

- c) Publicación de los datos de los licitadores y los adjudicatarios a través de los medios que el Responsable considere oportunos. Esta finalidad está autorizada por la Ley 2/2018, de Contratos Públicos de Navarra.

- **Plazos de conservación:** Durante la vigencia de la relación y hasta la finalización de cualesquiera plazos derivados del cumplimiento de obligaciones legales inclusive de cualesquiera plazos de prescripción de la responsabilidad que pudiera afectar al Responsable.

- **Comunicaciones y/o transferencias:** Las cesiones de datos previstas son las que vienen determinadas por la Ley Foral 5/2018 de 17 de mayo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y Ley Foral 2/2018 de 13 de abril de Contratos Públicos.

- **Derechos del titular de los datos:** Respecto a los datos de carácter personal recogidos para su tratamiento tiene la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad. Asimismo, en determinadas circunstancias tendrá derecho a solicitar la limitación u oposición del tratamiento de sus datos en cuyo caso el Responsable cesará en su tratamiento y únicamente conservará los mismos en el caso de que exista alguna obligación normativa que así se lo imponga o hasta la prescripción de las acciones que pudieran concurrir. Podrá dirigir sus consultas, reclamaciones o ejercitar sus derechos frente al Responsable, a través de cualquiera de las vías de contacto indicadas anteriormente o frente a su delegado de protección de datos en la dirección dpd@nasertic.es. Del mismo modo puede dirigirse también ante la autoridad de control que considere oportuno para interponer su reclamación (por ejemplo, en el país donde tenga su residencia habitual, lugar de trabajo o en el que considere que se ha producido la supuesta infracción). Asimismo, en cualquier momento las reclamaciones podrán dirigirse indistintamente al Responsable o la Agencia Española de Protección de datos a través de los formularios que ésta entidad tiene habilitados al efecto y que son accesibles a través de su página web, <https://sedeagpd.gob.es>.

2.3.- Acceso a datos personales por parte del adjudicatario.

Los tratamientos de datos que llevará a cabo el adjudicatario serán los necesarios para el cumplimiento del servicio: recepción de los datos personales, registro en los sistemas de información propios del adjudicatario, alojamiento, copias, y comunicación en casos necesarios. Podrán llevarse a cabo otros tratamientos no descritos anteriormente siempre que fueran necesarios para la consecución del servicio.

El tipo de datos que se tratarán de los interesados son: Datos identificativos y datos de características personales. En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento el tratamiento de nuevos datos personales u operaciones

de tratamiento, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita al Responsable, quien podrá decidir si lo admite o no y en qué condiciones deba llevarse a la práctica.

2.4.- Estipulaciones como encargado del tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario se obliga y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones en su condición de Encargado de Tratamiento:

- I. Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba del Responsable por escrito en cada momento.
- II. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto del encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- III. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si la persona encargada del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, la persona encargada del tratamiento informará inmediatamente la persona responsable del contrato.
- IV. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- V. Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del Responsable dicha documentación acreditativa.
- VI. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable.
- VII. Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

- VIII. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.
- IX. Salvo que se indique otra cosa por escrito por el Responsable, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.
- En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito al Responsable de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al Responsable, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.
- X. No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este pliego que comporten tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.
- XI. Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a la persona responsable del contrato, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratada y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo de un mes.
- XII. La empresa subcontratada, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligada igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este pliego para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte la persona responsable del contrato.
- XIII. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- XIV. Asistir a la persona encargada del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de las personas interesadas.
- XV. Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas

técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

- XVI. Colaborar con el Responsable en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga. Asimismo, pondrá a disposición del Responsable, a requerimiento de éste, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por el Responsable
- XVII. Dar apoyo a la persona responsable del tratamiento en la realización de las consultas previstas a la autoridad de control, cuando proceda.
- XVIII. Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del Responsable a requerimiento de éste. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición del Responsable toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
- XIX. Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo al Responsable, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.
- XX. Garantizar que la persona con el cargo de Delegado de Protección de Datos o en su defecto de Responsable de Privacidad participe de forma adecuada en el tiempo oportuno en todas las cuestiones relativas a la protección de datos personales.
- XXI. Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los "Derechos"), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo al Responsable con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del tercer día laborable siguiente al de la recepción

del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

Asistirá al Responsable, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

- XXII. De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar al Responsable, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- XXIII. Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, debe devolver a la persona responsable o devolver a otra persona encargada que aquella designe, los datos personales objeto del tratamiento, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivar responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre el Responsable y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuibiles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad del Responsable, y por tanto no está autorizado

en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los necesarios para la prestación del servicio. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevará un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad del Responsable el adjudicatario deberá ponerlo en su conocimiento, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

ANEXO I

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL DOCUMENTO ÚNICO EUROPEO DE CONTRATACIÓN (DEUC)

Para poder cumplimentar el Anexo referido a la declaración responsable mediante el modelo normalizado Documento Europeo Único de Contratación (DEUC) deberá seguir los siguientes pasos:

1. Exportar en su equipo el fichero espd-request.xml incluido en el fichero zip del mismo nombre que se encuentra disponible en el anuncio de publicación del Portal de Contratación de Navarra, en "Pliego y documentación complementaria".
2. Abrir el siguiente link: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/esp-d-web/filter?lang=es>
3. Seleccionar el idioma "español".
4. Seleccionar la opción "Soy operador económico".
5. Seleccionar la opción "importar un DEUC".
6. Cargar el fichero DEUC xml que previamente se ha descargado a su equipo (paso 1).
7. Seleccione el país y pinche "siguiente".
8. Cumplimentar los apartados del DEUC correspondiente.
Las empresas que figuren inscritas en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE), o en el Registro voluntario de Licitadores de Navarra, o equivalente de otras comunidades autónomas, solo deberán facilitar en la parte II, aquella información que no figure inscrita en los mismos o que, aun estando inscrita, no conste de manera actualizada, siempre y cuando consignen en el DEUC la información necesaria para el acceso a dicho registro. Solo debe cumplimentarse la parte V en el caso de que el procedimiento de adjudicación sea el procedimiento restringido o el procedimiento de licitación con negociación. Es obligatorio responder a todas las preguntas de los apartados que figuran en el DEUC.
9. Imprimir y firmar el documento.

Este documento debidamente cumplimentado y firmado se deberá presentar junto con el resto de la documentación de la licitación de acuerdo con lo establecido en los pliegos que rigen la convocatoria y dentro del plazo fijado en la misma. Cuando concurren a la licitación Uniones Temporales de Empresas o personas que participen conjuntamente, se deberá cumplimentar un documento DEUC por cada una de las empresas que constituyan la UTE o personas participantes.

En caso de que la empresa licitadora acredite la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades independientemente de la naturaleza de la relación jurídica que tenga con ellas, se deberá cumplimentar un documento por la empresa licitadora y otro por la empresa cuyos medios se adscriben. Tienen a su disposición la "Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de contratación pública", publicada en el Boletín Oficial del Estado Núm. 85 del viernes 8 de abril de 2016 (Sec. III Pág. 24845) en el siguiente link: <http://www.boe.es/boe/dias/2016/04/08/pdfs/BOE-A-2016-3392.pdf>

Anexo II

**DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA DE
LUCHA CONTRA LA MOROSIDAD EN LAS OPERACIONES COMERCIALES**

D/Dña.
con D.N.I número.....
en representación de.....
con domicilio en.....
CIF.....

Declaro, de conformidad con la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, que en la fecha actual, la entidad por mi representada cumple con la normativa vigente al respecto.

En _____ a ____ de _____ de 2025

(Lugar, fecha y firma)

Anexo III. 1
OFERTA ECONÓMICA
(Lote 1)

D/Dña.
con D.N.I número.....
en representación de.....
con domicilio en.....
CIF.....

Enterado/a de las condiciones y requisitos que se exigen para concurrir al procedimiento de licitación para la contratación del servicio de soporte de telefonía fija, aceptando incondicionalmente las Condiciones Reguladoras Jurídicas, Económicas y Técnicas que rigen esta contratación declara que se compromete al cumplimiento de los servicios en las condiciones económicas siguientes:

Sistema Producción	Soporte técnico			Evolutivo	Auditoría (€)
	Unidades	Precio Unitario (€/Ud)	Soporte (€) (Ud x €/Ud)	Actualización sistema (€)	
MX-One T					
Sistema MXONE	1	_____€	_____€	_____€	_____€
Sistema Provisioning Manager	1	_____€	_____€		
Mxone User	13927	_____€	_____€		
Provisioning Manager User	13927	_____€	_____€		
SUBTOTAL			_____€		
IMPORTE MÁXIMO:			30.121,66 €		
MX-One R					
Sistema MXONE	1	_____€	_____€	_____€	_____€
Sistema Provisioning Manager	1	_____€	_____€		
Mxone User	3382	_____€	_____€		
Provisioning Manager User	2162	_____€	_____€		
SUBTOTAL			_____€		
IMPORTE MÁXIMO:			7.599,66 €		
MICAM PRO					
Sistema MiCAM	1	_____€	_____€	_____€	_____€
Usuario MiCAM Básico	1302	_____€	_____€		

Usuario MiCAM Avanzado	105	_____ €	_____ €		
SUBTOTAL			_____ €		
IMPORTE MÁXIMO:			1.636,68 €		
InAttend PRO					
Sistema InAttend	1	_____ €	_____ €	_____ €	_____ €
Sistema CMG	1	_____ €	_____ €		
Usuario InAttend	12	_____ €	_____ €		
SUBTOTAL			_____ €		
IMPORTE MÁXIMO:			947,09 €		

Sistema Producción	Soporte técnico			Evolutivo	Auditoría (€)
	Unida-des	Precio Unita-rio (€/Ud)	Soporte (€)	Actualización sistema (€)	
MiCC – 1					
Sistema MiCC	1	_____€	_____€	_____€	_____€
Sesiones IVR	68	_____€	_____€		
Agente Multi-media	108	_____€	_____€		
Usuario Mngt	35	_____€	_____€		
SUBTOTAL			_____€		
IMPORTE MÁXIMO:			14.041,56 €		
MiCC – 2					
Sistema MiCC	1	_____€	_____€	_____€	_____€
Sesiones IVR	320	_____€	_____€		
Agente Multi-media	336	_____€	_____€		
Usuario Mngt	41	_____€	_____€		
SUBTOTAL			_____€		
IMPORTE MÁXIMO:			42.164,65 €		
MiCollab PRO					
Sistema Mi-Collab	1	_____€	_____€	_____€	_____€
Usuario Stan-dard	369	_____€	_____€		
SUBTOTAL			_____€		
IMPORTE MÁXIMO:			7.413,24 €		

SISTEMA PREPRODUCCIÓN:

Sistema Preproducción	Soporte técnico		
	Unidades	Precio Unitario (€/Ud)	Soporte (€)
MX-ONE PRE			
Sistema MXONE	1	_____ €	_____ €
Sistema Provisioning Manager	1	_____ €	_____ €
Mxone User	60	_____ €	_____ €
Provisioning Manager User	50	_____ €	_____ €
SUBTOTAL			_____ €
IMPORTE MÁXIMO:			1.207,21 €
MICAM PRE			
Sistema MiCAM	1	_____ €	_____ €
Usuario MiCAM Básico	30	_____ €	_____ €
Usuario MiCAM Avanzado	5	_____ €	_____ €
SUBTOTAL			_____ €
IMPORTE MÁXIMO:			248,85 €
InAttend PRE			
Sistema InAttend	1	_____ €	_____ €
Sistema CMG	1	_____ €	_____ €
Usuario InAttend	1	_____ €	_____ €
SUBTOTAL			_____ €
IMPORTE MÁXIMO:			534,78 €
MiCollab PRE			
Sistema MiCollab	1	_____ €	_____ €
Usuario Standard	10	_____ €	_____ €
SUBTOTAL			_____ €
IMPORTE MÁXIMO:			423,32 €
MiCC PRE			
Sistema MiCC	1	_____ €	_____ €
Sesiones IVR	4	_____ €	_____ €
Agente Multimedia	5	_____ €	_____ €
Usuario Mngt	5	_____ €	_____ €
SUBTOTAL			_____ €
IMPORTE MÁXIMO:			3.661,31 €

RESUMEN PROPUESTA LOTE 1:

LOTE 1			
SISTEMA COMPLETO		OFERTA (€)	IMPORTE MÁXIMO (€)
Soporte técnico (€)	Preproducción	_____ €	103.924,53 €
	Producción	_____ €	6.075,47 €
Asistencia técnica (€/HORA)	PERFIL 1 (H)	_____ €	80 €/h
	PERFIL 1 (FH)	_____ €	130 €/h
	PERFIL 2 (H)	_____ €	110 €/h
	PERFIL 2 (FH)	_____ €	180 €/h
	DIE-TAS/DIA	_____ €	150 €
Mto. Evolutivo: Actualización completa sistemas(€)		_____ €	52.000 €
Formación	HORA	_____ €	120 €
	DIE-TAS/DIA	_____ €	150 €
Auditoría completa (€)		_____ €	8.500 €

Los precios ofertados no incluyen I.V.A.

En _____ a ____ de _____ de 2025

(Lugar, Fecha y Firma)

Anexo III.2
OFERTA ECONÓMICA
Lote 2

D/Dña.
con D.N.I número.....
en representación de.....
con domicilio en.....
CIF.....

Enterado/a de las condiciones y requisitos que se exigen para concurrir al procedimiento de licitación para la contratación del servicio de soporte de telefonía fija, aceptando incondicionalmente las Condiciones Reguladoras Jurídicas, Económicas y Técnicas que rigen esta contratación declara que se compromete al cumplimiento de los servicios en las condiciones económicas siguientes:

SISTEMA PRODUCCIÓN:

Sistema producción	Unidades	Precio Unitario (€/Ud)	Suministro SWA (€)
MX-ONE T			
Sistema MXONE	1	_____ €	_____ €
Sistema Provisioning Manager	1	_____ €	_____ €
Mxone User	16668	_____ €	_____ €
Provisioning Manager User	16633	_____ €	_____ €
SUBTOTAL			_____ €
IMPORTE MÁXIMO:			88.900,24 €
MX-ONE R			
Sistema MXONE	1	_____ €	_____ €
Sistema Provisioning Manager	1	_____ €	_____ €
Mxone User	3831	_____ €	_____ €
Provisioning Manager User	2162	_____ €	_____ €
SUBTOTAL			_____ €
IMPORTE MÁXIMO:			19.218,88 €
MICAM PRO			
Sistema MiCAM	1	_____ €	_____ €
Usuario MiCAM Básico	1302	_____ €	_____ €
Usuario MiCAM Avanzado	105	_____ €	_____ €
SUBTOTAL			_____ €
IMPORTE MÁXIMO:			2.205,57 €

InAttend PRO			
Sistema InAttend	1	_____ €	_____ €
Sistema CMG	1	_____ €	_____ €
Usuario InAttend	12	_____ €	_____ €
SUBTOTAL			_____ €
IMPORTE MÁXIMO:			1.891,25 €
MiCollab PRO			
Sistema MiCollab	1	_____ €	_____ €
Usuario Standard	586	_____ €	_____ €
SUBTOTAL			_____ €
IMPORTE MÁXIMO:			3.693,71 €

Sistema producción	Unidades	Precio Unitario (€/Ud)	Suministro SWA (€)
MiCC -1			
Sistema MiCC	1	_____ €	_____ €
Sesiones IVR	68	_____ €	_____ €
Agente Multimedia	108	_____ €	_____ €
Usuario Mngt	35	_____ €	_____ €
SUBTOTAL			_____ €
VALOR MÁXIMO:			17.322,88 €
MiCC -2			
Sistema MiCC	1	_____ €	_____ €
Sesiones IVR	320	_____ €	_____ €
Agente Multimedia	336	_____ €	_____ €
Usuario Mngt	41	_____ €	_____ €
SUBTOTAL			_____ €
VALOR MÁXIMO:			54.061,01 €

SISTEMA PREPRODUCCIÓN:

Sistema Preproducción	Unidades	Precio Unitario (€/Ud)	Suministro SWA (€)
MX-ONE PRE			
Sistema MXONE	1	_____ €	_____ €
Sistema Provisioning Manager	1	_____ €	_____ €
Mxone User	60	_____ €	_____ €
Provisioning Manager User	50	_____ €	_____ €
SUBTOTAL			_____ €
IMPORTE MÁXIMO:			433,77 €
MICAM PRE			
Sistema MiCAM	1	_____ €	_____ €
Usuario MiCAM Básico	30	_____ €	_____ €
Usuario MiCAM Avanzado	5	_____ €	_____ €
SUBTOTAL			_____ €
IMPORTE MÁXIMO:			56,02 €
InAttend PRE			
Sistema InAttend	1	_____ €	_____ €
Sistema CMG	1	_____ €	_____ €
Usuario InAttend	1	_____ €	_____ €
SUBTOTAL			_____ €
IMPORTE MÁXIMO:			688,12 €
MiCollab PRE			
Sistema MiCollab	1	_____ €	_____ €
Usuario Standard	10	_____ €	_____ €
SUBTOTAL			_____ €
IMPORTE MÁXIMO:			104,66 €
MiCC PRE			
Sistema MiCC	1	_____ €	_____ €
Sesiones IVR	4	_____ €	_____ €
Agente Multimedia	5	_____ €	_____ €
Usuario Mngt	5	_____ €	_____ €
SUBTOTAL			_____ €
IMPORTE MÁXIMO:			1.423,89 €

RESUMEN PROPUESTA LOTE 2:

LOTE 2		
Sistema	Oferta Suministro tota SWA (€)	IMPORTE MÁXIMO (€)
PRODUCCIÓN	_____ €	187.293,54 €
PREPRODUCCIÓN	_____ €	2.706,46 €
TOTAL	_____ €	190.000 €

Los precios ofertados no incluyen I.V.A.

En _____ a ____ de _____ de 2025

(Lugar, Fecha y Firma)

Anexo III.3
OFERTA ECONÓMICA
Lote 3

D/Dña.
con D.N.I número.....
en representación de.....
con domicilio en.....
CIF.....

Enterado/a de las condiciones y requisitos que se exigen para concurrir al procedimiento de licitación para la contratación del servicio de soporte de telefonía fija, aceptando incondicionalmente las Condiciones Reguladoras Jurídicas, Económicas y Técnicas que rigen esta contratación declara que se compromete al cumplimiento de los servicios en las condiciones económicas siguientes:

LOTE 3			
SISTEMAS ORACLE		OFERTA (€)	IMPORTE MÁXIMO (€)
Soporte técnico (€)		_____€	7.000 €
Renovación Contratos con fabricante (€)		_____€	11.000 €
Asistencia técnica (€/HORA)	PERFIL 1 (H)	_____€	80 €/h
	PERFIL 1 (FH)	_____€	130 €/h
	PERFIL 2 (H)	_____€	110 €/h
	PERFIL 2 (FH)	_____€	180 €/h
	DIETAS/DIA	_____€	150 €
Mto. Evolutivo: Actualización sistemas (€)		_____€	1.000 €
Formación	HORA	_____€	120 €
	DIETAS/DIA	_____€	150 €
Auditoría completa (€)		_____€	1.000 €
EOM/OCOM	Equipamiento (€)	_____€	20.000 €
	Instalación (€)	_____€	
	Soporte (€)	_____€	
	SUBTOTAL	_____€	

Los precios ofertados no incluyen I.V.A.

En _____ a ____ de _____ de 2025

(Lugar, Fecha y Firma)